

2009年1月自考“质量管理学”简答题汇总自考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\\_532614.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/532/2021_2022_2009_E5_B9_B41_E6_9C_c67_532614.htm)

1、为什么质量是企业生存与发展的基础：（1）质量是企业竞争力的关键因素。产品及服务是企业竞争力的载体（2）质量是企业经济效益的基础（3）质量是企业经营素质的体现

2、我国的质量状况可概括为五方面：质量问题令人担忧 假冒伪劣屡禁不止 质量管理严重滑坡 优难胜、劣不汰现象十分突出 监督乏力，有效手段不足[考试\大收集]

3、《质量振兴纲要》提出了现阶段我国质量振兴的主要目标：经过5至15年的努力，从根本上提高我国主要产业的整体素质和企业的质量管理水平，使我国的产品质量、工程质量和服务质量跃上一个新台阶。这一总体目标包括提高主要产业的整体素质、提高重点产品实质质量、提高工程质量、提高服务质量等四方面的具体目标。

4、缺陷与不合格的区别：ISO9000：2000将“缺陷”定义为“未满足与预期或规定用途有关的要求”，并指出与不合格具有关联关系。缺陷的定义强调与“用途有关的要求”，显然，只有在使用过程中才能更好地发现缺陷，并且会涉及到缺陷的责任问题。适用的法律法规要求未满足，那是不合格，不是缺陷。如未满足安全法规要求、环保法规要求等，也是不合格。要求来自顾客、来自适用法规、来自组织规定，而用途来自产品本身并经由实现产品者提出用途指南。

5、体系和过程的关系：体系是由过程构成的，体系的目标是通过过程结果的积累和调整而实现的。过程是由活动组成的，过程的目标是通过活动结果的积累和调整而实现的。体系、过程

和活动三者的关系既有区别，又具有共同之处（如三者都有输入和输出）。有的只是为使分析问题和解决问题具有一种秩序，而把所研究的事物视为体系（系统）或过程或活动。如：我们研究一个组织的质量管理体系，把产品实现看作一个过程，把设计和开发看作一项活动等。

6、质量管理体系基础：（1）原理1-质量管理体系的理论说明（2）质量管理体系要求与产品要求（3）质量管理体系方法（4）过程方法（5）质量方针和质量目标（6）最高管理者在质量管理体系中的作用（7）文件（8）质量管理体系评价（9）持续改进（10）统计技术的作用（11）质量管理体系与其他管理体系的关注点（12）质量管理体系与优秀模式之间的关系

7、质量职能和质量职责既有联系又有区别。质量职能是针对全过程控制需要提出来的质量活动属性与功能，是质量形成客观规律的反映，具有和相对稳定；而质量职责则是为了实现质量职能，对部门、岗位与个人提出的具体质量工作分工，其任务通过责、权、利予以落实，因而具有人为规定。可以说，质量职能是制定质量职责的依据，质量职责是落实质量职责的方式或手段。质量管理的主要任务就是要把散布在各个质量职能部门中的质量职能通过质量职责有机地联结起来，协同一致实现组织的质量目标。

8、为了表述产品质量形成的这种规律性，美国质量管理专家朱兰曾经提出了一个质量螺旋模型。就是表述影响质量的相互作用活动的概念模式，是一条螺旋式上升的曲线，该曲线把全过程中各质量职能按逻辑顺序串联起来，用以表征产品质量形成的整个过程及其规律性，通常称之为“朱兰质量螺旋”，它反映了产品质量形成的客观规律，是质量管理的理论基础。

9、“朱兰质量螺

旋”，可以看到：（1）产品质量形成过程包括13个环节（质量职能）：市场研究、产品计划、设计、制定产品规格、制定工艺、采购、仪器仪表配置、生产、工序控制、检验、测试、销售、售后服务。（2）产品质量的形成和发展是一个循环渐进的过程（3）产品质量系统目标的实现取决于每个环节质量职能的落实和各环节之间的协调（4）质量系统是一个开放系统，和外部环境有密切联系（5）产品质量形成全过程中的每一个环节均需依靠人员的参与和完成，人的质量及对人的管理是过程质量及工作质量的基本保证。它有异曲同工的常见表述还有质量循环图和质量杯。

考试大整理 10、质量管理的发展历程：（1）质量检验阶段。这种有人专职制定标准、有人负责实施标准、有人按标准对产品质量检验的“三权分立”的质量管理是质量检验阶段的开始，是一种历史的进步，现代意义上的质量管理便从此诞生。但这一阶段的质量管理仍属“事后把关”性质，查出了废次品，既成事实的损失已无法挽回，而且采取全数检验的办法把关，量大面广，耗费资源，增加成本，不利于生产率的提高；最后，某些产品检验属破坏性检验，如炮弹的射程检验、胶片的感光度检验等，检验一个就损坏一个，全数检验是根本行不通的（2）统计质量管理阶段。1926年美贝尔电话研究室工程师休哈特提出了“事先控制，预防废品”的质量管理新思路，并应用概率论和数理统计理论，发明了具有可操作性的“质量控制图”，解决了质量检验事后把关的不足。它把“事后把关”变成事先控制、预防为主、防检结合，并开创了把数理方法应用于质量管理的新局面（3）全面质量管理阶段。人们认识到只有将影响质量的所有因素统统纳入质量管理的轨道，并

保持系统、协调的动作，才能确保产品的质量。1960年代初，费根堡姆和朱兰提出了全面质量管理的科学概念及理论。

11、全面质量管理其基本特点是：（1）全面质量管理是一种管理途径，既不是某种狭隘的概念或简单的方法，也不是某种模式或框架（2）全面质量管理强调组织必须以质量为中心来，其他管理职能不可能取代质量管理的中心地位（3）全面质量管理必须以全员参与为基础（4）全面质量管理强调组织的长期成功，而不是短期的效益或哗众取宠的市场效应（5）

强调让顾客满意和本组织成员及社会受益不是受损 12、为什么说ISO9000族国际标准的产生与发展正是当代科学、技术、社会与经济必然产物：科学技术的进步与经济发展水平的提高，为ISO9000族标准的产生创造了客观条件 各国推行质量管理和质量保证活动的成功经验，为ISO9000族标准的产生奠定了实践基础 质量管理学的发展为ISO9000族标准的产生提供了必要的理论基础 国际贸易的激烈竞争，是产生ISO9000族标准的现实要求|考试大收集 13、ISO成立于1947年，现已是由约150个国家级标准化团体组成的世界性的联合会，是世界上最大的具有民间性质的标准化机构，是联合国经社理事会和贸发理事会的最高一级咨询组织。ISO的宗旨是：

：在世界范围内促进标准化工作的发展，以便于国际物资交流和互助，并扩大在文化、科学、技术和经济方面的合作。它的主要活动是制定ISO标准，协调世界范围内的标准化工作，报道国际标准化的交流情况，以及同其他国际性组织进行合作，共同研究有关标准化问题。 14、建立、实施ISO9001：2000质量管理体系的作用：

有助于实现组织的生产经营目标 实现对产品或服务提供过程的系统管理 提供对产品

实现对产品或服务提供过程的系统管理 提供对产品

或服务技术规范的补充和保证 证实质量保证能力并为质量保证的有效性提供证据 保护组织和顾客双方利益的重要手段 15、实施ISO9001：2000标准的积极影响： 突出领导的作用 1领导的作用 2领导技能 3领导方式 4领导的观念 以顾客为关注焦点 1标准中的要求 2以顾客为关注焦点 3以顾客为关注焦点，促进流程重组和优化 4对顾客满意的监视和测量 过程方法的引入 强调“变化” 1由于经济全球化、贸易自由化和分工的细化，环境变化越发加速，愈发难以识别、预测和把握，而且任何组织都比以往任何时候更加有赖于环境 2标准中的要求 3环境分析与质量管理体系的适宜性 目标管理理论

数据分析（7）强调沟通（8）人力资源 16、质量审核的三个核心原则：（1）独立性。指执行审核的机构和审核人员具有独立性，依据审核准则进行客观的评定，得出客观的结论，而不应该掺杂任何主观意愿、主观臆想的东西，更不能根据主观想象来得出结论（2）客观性。审核是一个形成文件的过程，包括审核计划、检查表、现场审核记录、符合报告、审核报告、首末次会议记录等（3）系统方法。审核包括文件审核和现场审核两个方面，在文件审核符合的情况下，才能进行现场审核。审核包括符合性、有效性和达标性三个层次。符合性是指质量活动及其有关结果是否符合审核准则；有效性是指审核准则是否被有效实施；达标性是指审核准则实施的结果是否达到预期目标。 17、产品质量审核的目的：通过抽取已经经过验收的产品，分析产品质量的发展趋势 产品审核的结果，及时发现质量管理体系存在的薄弱环节 分析产品质量变化的原因，以便采取纠正措施和预防措施 通过定量或定性的检查，以确定产品实际质量水平 通过分

析和评价，尽早发现质量的不符合的原因，改进产品的实现过程 预测服务质量（7）研究产品质量水平与质量成本之间的关系，寻求适宜的质量水平，从而改进组织的业绩。

- 18、质量改进的重要性：（1）质量改进是永葆名牌的秘诀（2）质量改进是新产品开发的坚实基础（3）质量改进是提高效率的根本途径（4）质量改进是降低成本的生财之道（5）质量改进是挖掘潜力的无穷源泉 19、质量监督的作用：坚持社会主义生产目的，是向偏离社会主义生产目的的倾向作斗争的有力手段 是保证实现国民经济计划质量目标的重要措施 是发展进出口贸易，提高我国产品的竞争能力，保障我国经济权益的重要手段 是维护消费者利益、保障人民权益的需要 贯彻质量法律和技术标准，是建立社会主义商品经济秩序的重要保证 是促进企业提高素质、健全质量体系的重要条件（7）是获得经济信息和质量信息的重要渠道。
- 20、质量仲裁的原则：（1）以事实为依据，以法律为准绳的原则（2）坚持公平和平等的原则（3）先行调解原则（4）自愿的原则 21、质量仲裁的作用：产品质量关系到人民的物质利益和人身财产安全，通过对产品质量纠纷正确、及时的裁决，保护了消费者的合法权益，增强消费者保护自我的意识，并起到对社会宣传和教育作用 通过质量仲裁，同样保护生产者、销售者的正不利益，制裁侵害行为，严肃了社会主义法制，同时促进企业的产品质量管理工作，保证和提高产品的质量 随着对外开放的不断发展，国内外有越来越多的产品打入国际市场，产品存在的质量问题及由于产品引起的纠纷的裁决也将影响到我国在国际贸易中的信誉 22、产品质量立法的意义：（1）产品质量立法是提高我国产品质量的

需要 (2) 产品质量立法是规范社会经济秩序的需要 (3) 产品质量立法是保护消费者合法权益的需要 (4) 产品质量立法是建立和完善我国产品质量法制的需要 | 考试大 收集 23、《产品质量法》的基本原则：统一立法，区别管理 标本兼治，突出重点 扶优治劣，建立机制。产品质量法设计的国家管理产品质量的机制是：1) 多数产品放开，靠市场调节，优胜劣汰。2) 少数产品管住、管好、管严。3) 引导企业生产优质产品。4) 国家对产品质量实行监督检查制度 立足国情，借鉴国外 24、质量管理的基础工作：(1) 质量教育培训工作 (2) 质量责任制，优点：是组织建立经济责任制的首要环节，有利于实现质量与数量的统一、速度与效益的统一，有利于促进企业由粗放型经营向集约型经营的转变，由偏重产量、产值向产量与质量并重、速度与效益并举的转变 (3) 标准化工作 (4) 计量管理工作。特点：一致性、准确性、可溯源性、法制性 (5) 质量信息管理工作。主要任务：为质量决策提供确切可靠、适时有效的信息 保证质量信息流畅无阻，以确保质量管理工作正常、有序地运行 为内部考核和外部质量保证提供依据 建立质量档案 25、产品设计和开发的任务与意义：(1) 通过市场研究，把握顾客对产品适用性的需求，并将其转化为产品构思，形成产品的概念质量，也即将顾客需求转化为产品要求，确保产品的功能与性能参数 (2) 通过产品设计把概念质量转化为规范质量。(3) 完成产品样机和小批试制 (4) 通过产品样机和小批试制，以及顾客对产品的确认，完善设计，并实现产品的设计定型 26、加强生产过程质量管理的思路：质、量、期三位一体 按质量职能办事 点、线、面相结合 预防和把关相结合，以

预防为主 27、生产过程质量控制的主要环节包括：（1）加强工艺管理，执行工艺规程或作业指导书（2）加强预防，严格质量把关，获得并使用监视和测量装置，实施监视和测量，强化过程检验（3）坚持文明生产和均衡生产（4）应用统计技术，掌握质量动态，开展潜在失效模式及后果分析，减轻已识别的风险（5）加强不合格品的控制（6）当过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证时，对这样的过程实施确认及建立产品标识和可追溯性过程并加强管理，验证状态的控制（7）综合运用质量控制方法，建立健全过程质量控制点（8）识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品的一部分的顾客财产，规定并实施产品防护（9）对生产过程质量成本的数据进行的分析 28、检验包括四个基本要素： 质量：采用试验、测量、化验、分析与感官检查等方法测定产品的质量特性 比较：将测定结果同质量标准进行比较 判断：根据比较结果，对检验项目或产品作出合格性的判定 处理：对单件受检产品，决定合格放行还是不合格返工、返修或报废。对受检批量产品，决定接收还是拒收。对拒收的不合格批产品，还要进一步作出是否重新进行全检或筛选甚至报废的结论|考试|大收集 29、质量检验有五项基本任务：（1）鉴定产品（或零部件、外购物料等）的质量水平，确定其符合程度或能否接收（2）判断工序质量状态，为工序能力控制提供依据（3）了解产品质量等级或缺陷的严重程度（4）改善检测手段，提高检测作业发现质量缺陷的能力和有效性（5）反馈质量信息，报告质量状况与趋势，提供质量改进建议 30、质量成本分析内容： 质量成本总额分析 质量成本构成分析 质量成本与企业经济指标的比较分析 故障成本分析



31、质量成本预测的三个目的：（1）为企业提高产品质量和降低质量成本指明方向（2）为企业制定质量成本计划提供依据（3）为企业内各部门指出降低质量成本的方向和途径

32、质量成本计划的内容：（1）数据部分计划内容：企业质量成本总额和质量成本构成项目的计划。它们是企业计划在计划期内要努力达到的目标 主要产品的质量成本计划 质量成本结构比例计划 各职能部门的质量成本计划（2）文字部分计划内容 各职能部门在计划期所承担的质量成本控制的责任和工作任务 各职能部门质量成本控制的重点 开展质量成本分析，实施质量成本改进计划的工作程序等说明。

百考试题整理 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](http://www.100test.com)