

2009年经济师考试初级工商管理：质量控制方法经济师考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E7_BB_8F_c49_645015.htm

一、两图一表法 两图一表法是指运用排列图、因果分析图和对策表三种工具，对生产现场的质量问题进行分析解决的方法。（一）排列图 排列图又称主次因素分析图或帕累托图。是根据“关键的少数，次要的多数”原理，将数据分项目排列作图，以直观的方法来表现质量问题的主次及关键所在的一种方法。排列图在质量管理中的作用主要是抓住影响质量的关键性问题。熟悉制作排列图的四个步骤。（二）因果分析图 因果分析图又称特性要因图、树枝图或鱼刺图。因果分析图在质量管理过程中的主要作用在于通过深入剖析，找出质量问题与众多因素的因果结构。（三）对策表 对策表又称措施表或措施计划表。在利用排列图找出影响质量的主要因素，因果分析图找出主要原因之后，就要制定解决问题的对策，即制定改进措施和计划。

二、工序能力分析法 影响工序质量的因素主要包括：人、机器、原料、方法和环境。影响质量的因素可以分为两大类：偶然性因素和系统性因素。（一）直方图 在全面质量管理中，人们常用直方图来整理数据，描述质量特性数据分布状态，观察产品的质量波动，从而了解工序质量的分布规律。掌握绘制直方图的7个步骤。（二）工序能力 工序能力是指工序在一定的时间内，处于稳定状态下加工产品质量正常波动的幅度。它以质量特性值分布的六倍标准差来表示。（三）工序能力指数 工序能力指数是指某一工序的工序能力满足质量要求的程度。1. 双侧公差工序能力指数计算（1）当工序

无偏时的情况 (2) 当工序有偏时的情况 2. 单侧公差工序能力指数计算 3. 工序能力指数的判断与处置 工序的质量水平按工序能力指数值可划分为五个等级, 按期等级的高低, 在管理上可以做出相应的判断和处置。掌握工序能力指数的判断标准 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