

。质量管理基础丛书。

质量管理150题

上海质量管理科学研究院 编著 唐晓芬 主编



上海科学技术出版社

质量管理 1500 题

上海质量管理科学研究院 编著
唐晓芬 主编

上海科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

质量管理 150 题 / 上海质量管理科学研究院编著

上海: 上海科学技术出版社, 2005.1

ISBN 7-5323-7879-9

I. 质... II. 上... III. 质量管理 - 概念、方法、
法律法规 IV. F273.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 120532 号

世纪出版集团
上海科学技术出版社 出版、发行

(上海瑞金二路 450 号 邮政编码 200020)

新华书店上海发行所经销

常熟市华顺印刷有限公司印刷

开本 787×960 1/32 7 印张

字数: 110 千字

2005 年 1 月第 1 版

2005 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1-11 000

定价: 20.00 元

本书如有缺页、错装或坏损等严重质量问题,
请向承印厂联系调换

内 容 提 要

本书以问答的形式,介绍质量与质量管理概念、质量管理模式与方法、质量管理的法律法规等有关的内容。

第一部分介绍质量与质量管理的基本概念,是以质量为主线,把与质量和质量管理有关的概念、基础知识作了介绍,并对质量管理的相关要求作了解释和说明。

第二部分介绍质量管理模式与方法,较详细地介绍了常用的质量管理途径、方法和技术,对组织如何开展质量管理活动的相关内容进行了阐述。

第三部分介绍质量管理的法律法规等有关内容,同时也对组织在开展质量管理活动 and 经济运营中的有关法律法规问题作了解答和介绍。

本书可以作为各类企事业单位开展质量培训的专门教材,是质量专业技术人员和质量控制人员的职业资格考试和培训的基础读物,也是有关人员学习和工作的参考资料。

前 言

21 世纪是质量的世纪,面对经济全球化的挑战,如何实现可持续发展是每个企业和社会共同关注的焦点。质量问题是经济发展中的战略问题。在经济全球化的格局中,无论是在全球性世界市场中赢得竞争的胜利,还是在全球价值链中获得有利的地位,都需要有综合经济实力以及经济运行和增长的质量作为保障。

随着经济全球化进程的推进,以及知识新经济时代的到来,质量问题越来越成为经济发展的关键战略问题,正如百岁老人、著名质量专家朱兰博士所预言的那样,依靠质量取得效益是人类步入 21 世纪后的最大的选择。世界级企业的质量管理成功旅程,给世人展示了走质量经济性管理发展道路的魅力。

上海乃至全国经济之所以保持持续快速增长的良好态势,这是坚持开创性、坚韧性和操作性的有机统一,坚持奋发有为、锐意进

取、真抓实干的结果,也是坚持走“以质量取胜”道路,不断提高经济运行和增长质量的结果。

质量工作始于教育,终于教育。早在 20 世纪 80 年代,上海在全国率先开展全面质量管理教育培训,先后有 120 万职工参加了培训,推动了全面质量管理活动的全方位展开。20 世纪 90 年代,上海又首先开展了 5000 名企业领导(一长三总师)ISO 9000 质量管理体系标准培训,推进了管理与国际通行做法的接轨。

今年,上海市提出了“倡导大众质量观,铸造质量城市”战略,以新思路、新办法、新抓手加快推进我们的“以质量取胜”发展进程。上海要发展先进制造业和现代服务业,把上海乃至中国的现代化建设提高到一个新水平。这个新水平既要有“量”,更要注重“质”。为此,我们提出了建设“百千万质量人才”工程。为了配合此项工作的开展,我们结合上海质量管理科学研究院质量科学理论研究成果,联系目前各类企事业组织质量人员的实际,组织我院所属上海质量教育培训中心的专家和教师编写《质量管理基础丛书》。

《质量管理基础丛书》将分期出版,首批出版的有《管理体系 100 题》和《质量管理

150 题》。参加《质量管理 150 题》编写的有王金德、虞立箴、周戟、王进、陈国新等,王金德负责审校。

《质量管理基础丛书》可以作为各类企事业单位组织质量培训教材,是质量专业技术人员和质量控制人员的职业资格考试和培训的基础读物,也是有关人员学习和工作的参考资料。

上海质量管理科学研究院

2004 年 11 月

目 录

第一部分 质量与质量管理 的基本概念

1. 什么是质量 / 2
2. 质量具有什么特点 / 4
3. 质量概念是如何演变的 / 6
4. 什么是质量特性 / 8
5. 四种通用产品类别的质量特性有哪些不同 / 9
6. 质量特性如何分类 / 10
7. 影响产品质量的因素有哪些, 如何控制 / 11
8. 质量的经济性体现在哪些方面 / 12
9. 产品形成包括哪些过程 / 13
10. 什么是组织 / 15
11. 什么是管理 / 16
12. 组织的管理职能主要有哪些 / 17
13. 什么是管理幅度和管理层次 / 18
14. 什么是管理技能 / 20

15. 什么是质量管理, 其主要活动有哪些 / 21
16. 质量管理的主要责任者是谁 / 22
17. 质量目标如何制定 / 23
18. 什么是质量策划 / 25
19. 什么是质量计划, 它与质量策划有何区别 / 26
20. 什么是质量控制 / 27
21. 什么是质量保证 / 28
22. 质量保证和质量控制有何区别和联系 / 29
23. 什么是质量改进 / 30
24. 什么是“持续改进”, 它与质量改进有何区别和联系 / 31
25. 什么是 PDCA 循环 / 32
26. 组织进行质量改进一般开展哪些活动 / 33
27. 组织可通过什么活动达到持续改进的目的 / 34
28. 什么是全面质量管理 / 35
29. 质量管理应遵循什么原则 / 37
30. 目前国内著名的质量管理专家的代表人物是谁 / 38
31. 休哈特的质量理念是什么 / 39
32. 戴明的质量理念是什么 / 40

- 33. 朱兰的质量理念是什么 / 41
- 34. 石川馨的质量理念是什么 / 42
- 35. 费根堡姆的质量理念是什么 / 43
- 36. 质量管理的基础工作有哪些 / 44
- 37. 质量管理发展大致经过了哪几个阶段 / 46
- 38. 质量教育管理应管理哪些活动 / 48
- 39. 什么是质量信息 / 50
- 40. 质量信息系统的结构及其特点是什么 / 51
- 41. 质量信息管理如何开展 / 53
- 42. 我国的标准体制是如何构成的 / 54
- 43. 我国的标准按其性质可分成几种 / 56
- 44. 什么是国际标准,我国是怎样采用国际标准的 / 57
- 45. ISO 9001:2000 的标准的主要内容是什么 / 58
- 46. 质量管理体系的 12 项基础是什么 / 59

第二部分 质量管理的模式与方法

- 47. 在企业质量管理中常见的质量管理模式和方法有哪些 / 62
- 48. 什么是新老 7 种工具 / 63
- 49. 什么是因果图 / 64
- 50. 什么是排列图 / 65

- 51. 什么是散布图 / 66
- 52. 什么是直方图 / 67
- 53. 什么是头脑风暴法 / 68
- 54. 什么是质量功能展开 / 70
- 55. 什么是田口方法 / 72
- 56. 什么是价值工程 / 74
- 57. 什么是精益生产 / 75
- 58. 为什么六西格玛管理风行全球 / 77
- 59. 如何理解六西格玛质量 / 80
- 60. 实施六西格玛管理的基本指导思想有哪些 / 82
- 61. 六西格玛管理适用哪些场合,有什么基本途径 / 83
- 62. 六西格玛管理可以给企业带来哪些益处 / 85
- 63. 六西格玛管理中常用的指标有哪些 / 86
- 64. 如何理解百万机会缺陷数(DPMO) / 88
- 65. 百万机会缺陷数与西格玛水平的关系如何 / 90
- 66. 什么是六西格玛过程改进模式(DMA-IC) / 92
- 67. 六西格玛过程改进模式(DMAIC)有什么特点 / 94
- 68. 六西格玛团队的组成人员有哪些 / 96
- 69. 六西格玛团队是怎样活动的 / 98

- 70. 什么是六西格玛设计 / 100
- 71. 什么是现场质量管理 / 102
- 72. 什么是 5S / 104
- 73. “整理”有哪些内容 / 105
- 74. “整顿”有哪些内容 / 106
- 75. “清扫”有哪些内容 / 107
- 76. “清洁”有哪些内容 / 109
- 77. “自律”有哪些内容 / 110
- 78. 如何开展 5S 活动 / 112
- 79. 什么是 TPM / 113
- 80. 什么是 QC 小组 / 115
- 81. QC 小组有哪些特点,与行政班组主要不同点有哪些 / 117
- 82. QC 小组是如何组建的 / 119
- 83. 如何推进 QC 小组活动 / 120
- 84. QC 小组活动的步骤有哪些 / 122
- 85. 在质量管理中有哪些常用的统计技术 / 123
- 86. 什么是过程能力和过程能力分析 / 125
- 87. 什么是供应链和供应链管理 / 126
- 88. 为什么要对供应商进行选择与质量控制 / 129
- 89. 组织与供应商的关系有哪些典型形式 / 130
- 90. 如何对供应商进行分类 / 131

- 91. 如何对供应商进行审核 / 132
- 92. 什么是质量成本 / 134
- 93. 什么是过程成本分析法 / 136
- 94. 质量成本管理的内容有哪些 / 137
- 95. 顾客是指哪些人 / 138
- 96. 什么是顾客满意 / 139
- 97. 什么是 Kano 模型 / 141
- 98. 常用顾客满意度测评方法有哪些 / 144
- 99. 顾客关系管理的主要内容有哪些 / 146
- 100. 反映顾客忠诚的三个标志是什么 / 148

第三部分 质量管理的法律法规

- 101. 什么是产品质量的基本法 / 150
- 102. 特殊产品质量监督方面的法律法规主要有哪些 / 151
- 103. 有关产品责任方面的法律法规主要有哪些 / 153
- 104. 有关产品质量标准方面的法律法规主要有哪些 / 154
- 105. 有关产品质量管理方面的法规和规章主要有哪些 / 155
- 106. 有关产品质量检验方面的法律法规主要有哪些 / 156
- 107. 国家对产品质量采取了哪些监督管理措施 / 157

- 108. 什么是产品质量认证 / 158
- 109. 企业如何申请产品质量认证 / 159
- 110. 国家监督抽查的产品有哪些 / 160
- 111. 拒绝接受依法进行的产品质量监督检
查应当承担何种法律责任 / 161
- 112. 企业申请产品免检的条件是什么 / 162
- 113. 企业怎样申请产品免检 / 163
- 114. 什么是“CCC”认证 / 164
- 115. 哪些产品需要通过“CCC”认证 / 165
- 116. 通过“CCC”认证的程序是什么 / 167
- 117. “CCC”认证与 ISO 9001 认证有什么区
别 / 168
- 118. 出口的产品是否必须通过强制性认
证 / 169
- 119. 哪些是国家认监委指定的“CCC”认证
机构 / 170
- 120. 有资格的“CCC”认证代理机构有哪几
家 / 171
- 121. 什么是 HACCP / 172
- 122. 什么是危害,食品生产过程中的主要危
害是什么 / 174
- 123. 什么是 HACCP 认证 / 175
- 124. 实施 HACCP 认证有什么好处 / 177
- 125. 与传统的食品安全控制方法相比,
HACCP 有什么独创之处 / 179

- 126. QS”是什么 / 180
- 127. 食品质量安全市场准入制度的主要内容有哪些 / 181
- 128. 哪些食品需要实行食品质量安全市场准入制度 / 182
- 129. 如何取得食品生产许可证 / 183
- 130. 对出口食品生产加工企业生产的食品有什么要求 / 184
- 131. 对已获国家免检和中国名牌的食品质量安全有什么要求 / 185
- 132. 适用《中华人民共和国产品质量法》规定的产品有哪些 / 186
- 133. 哪些产品必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准或者安全要求 / 187
- 134. 什么是产品质量责任 / 188
- 135. 生产者的产品质量责任和义务是什么 / 189
- 136. 销售者保证产品质量的义务有哪些 / 190
- 137. 什么是产品标识 / 191
- 138. 产品标识的总体要求是什么 / 192
- 139. 产品包装应当符合哪些要求 / 193
- 140. 哪些产品属于国家明令淘汰的产品 / 194

- 141. 什么是失效、变质产品 / 195
- 142. 什么是“以次充好”、“以假充真”的产品 / 196
- 143. 违反《中华人民共和国产品质量法》应当承担什么民事责任 / 197
- 144. 产品责任有哪些免责条款 / 198
- 145. 《中华人民共和国产品质量法》规定对产品质量违法行为实施行政处罚的种类有哪些 / 199
- 146. 在广告中对产品质量作虚假宣传应承担什么法律责任 / 200
- 147. 什么是“质量专业技术人员职业资格考試制度” / 202
- 148. 国家对企业使用的哪些计量器具实行强制检定 / 204
- 149. 我国目前实行什么计量单位制度 / 205
- 150. 国家对企业定量包装商品有什么计量要求 / 206

第一部分

质量与质量管理 的基本概念

