

简明质量管理问答

JIANMINGZHILIANGGUANLIWENDA

● 栾玉久 季守成 编

● 辽宁人民出版社



简明质量管理问答

栾玉久 季守成 编

辽宁人民出版社

1988年·沈阳



B 537333

简明质量管理问答
Jianming Zhiliang Guanli Wenda
栾玉久 季守成 编

辽宁人民出版社出版发行 (沈阳市南京街6段1里2号)

朝阳新华印刷厂分厂印刷

字数: 85,000 开本: 787×1092¹/₃₂ 插图: 4 印张: 3.875
印数: 1—10,000

1988年8月第1版

1988年8月第1次印刷

责任编辑: 王伟

责任校对: 栾玉久

封面设计: 何尖兵

ISBN 7-205-00557-4/F·120(ZF)

定价: 1.50元

编者的话

在对外开放，对内搞活的方针指导下，我国社会主义商品经济在不断地完善，竞争机制在不断地深入，所有的人，所有的行业都面临着激烈的挑战，面临着优胜劣汰的严峻考验。然而，竞争的焦点是质量，就是产品质量和服务质量。

全面质量管理是现代科学管理的重要组成部分。推行全面质量管理是提高产品质量，搞好服务质量，实现管理现代化的必由之路，也是加强企业管理和班组建设的重要途径。实践证明，全面质量管理的原理及其一套科学的管理制度和办法，对工业交通、基本建设、商业服务等各部门都广泛适用，只要认真加以推行，都能在竞争中立于不败之地。所以，推行全面质量管理，已成为企业家们最关心、最迫切的追求。本书就是为了满足企业家们的需要，解决企业家们的燃眉之急而编写的。

本书的编写，一问一答，简单明了，突出实践，着重应用，以求达到提高产品质量，指导经营，解决急需的目的全书共四章 150 个问答，除阐述了质量管理思想、观点和方法外，还着重介绍了与国家现行质量政策有关的一些具体要求和作法。

本书在编写过程中，得到许多同志热情的鼓励和有力的支持，在此一并表示衷心感谢。由于水平有限，尚有许多不足之处，诚恳希望广大读者批评指正。

编 者

1988年5月

目 录

第一章 质量管理概述.....	1
〔1〕 提高产品质量的重大意义是什么?	1
〔2〕 我国“七五”期间推行全面质量管理 的任务有哪些?	2
〔3〕 质量管理是怎样产生和演进的?	2
〔4〕 质量管理发展经历了几个阶段? 每个 阶段的特点是什么?	3
〔5〕 什么是产品质量? 产品质量特性主要 包括哪些内容?	4
〔6〕 笼统地讲“质量越高越好”这句话 对吗? 请说明道理。.....	4
〔7〕 什么是工作质量? 它的特点是什么? 它与产品质量有什么关系?	5
〔8〕 什么是工序质量? 它的特点是什么? 它与产品质量有什么关系?	5
〔9〕 什么是质量职能? 其内容是什么? 朱 兰螺旋包括哪些环节?	6
〔10〕 什么叫管理?	7
〔11〕 什么叫质量管理?	7

[12]	质量管理有哪些类型？其特点是什么？	8
[13]	如何理解全面质量管理这一概念？它的基本要求是什么？	8
[14]	在推行全面质量管理中应抓住哪几个要领？还要注意哪几个问题？	9
[15]	推行全面质量管理的基本出发点是什么？	10
[16]	全面质量管理的基本观点是什么？	10
[17]	如何理解全面质量管理是企业管理的中心环节？	11
[18]	搞好全面质量管理的基础工作很重要，其中最重要、最直接的是哪几个方面？	11
[19]	为什么说搞好全面质量管理，教育是“第一道工序”？它的重要意义在哪里？	11
[20]	开展质量教育活动，包括哪些内容？	12
[21]	为什么说经济责任制必须以质量责任制为主要内容？有什么意义？建立质量责任制要处理好哪些关系？	13
[22]	什么叫标准和标准化？有哪些内容？作用是什么？	13
[23]	什么是技术标准？有哪些内容？作用是什么？	14
[24]	什么是管理标准？有哪些内容？作用是什么？	15

[25] 标准化工作要注意哪些问题?	16
[26] 企业标准化升级有哪些等级? 考核内容是什么?	16
[27] 企业标准化升级过程中应注意哪些问题?	17
[28] 做好计量工作的重要意义是什么? 工作中要注意哪些主要环节?	17
[29] 企业计量升级评审分几等? 其考核内容主要有哪一些?	18
[30] 计量升级应注意哪些问题?	18
[31] 质量信息有什么作用? 为什么说搞好班组信息管理是工厂的关键?	19
[32] 质量信息有哪些特点?	20
[33] 如何建立工厂的信息反馈系统?	20
第二章 质量管理中常用的几种方法	24
[34] 造成产品质量波动的主要原因是什么?	24
[35] 产品质量的波动分为哪两类? 我们讲生产过程处于稳定状态, 就是说产品质量没有波动, 这种说法对吗? 为什么?	25
[36] 数据分为哪两大类? 数据样本和总体之间的关系怎样?	25
[37] 试解释数据特征值 $\bar{X}$ 、 $\tilde{X}$ 、R、S 的含义是什么?	26
[38] 为什么要进行工序能力分析?	26
[39] 影响工序质量波动的因素是什么?	27

[40]	主导因素的概念是什么?	27
[41]	什么是工序能力指数?	27
[42]	如何计算工序能力指数?	27
[43]	工序能力指数的评定和措施主要有哪 些?	30
[44]	如何改善和提高工序能力指数?	31
[45]	什么是质量管理点? 为什么要建立质 量管理点?	31
[46]	质量管理点的设置原则是什么?	32
[47]	工序质量表的作用是什么? 在制表时 应考虑哪些重要环节?	32
[48]	生产工人、检验员在质量管理点中 的主要职责是什么?	33
[49]	PDCA循环管理程序的含义和内容是 什么?	34
[50]	在质量管理中, 老、新七种工具都是什 么?	37
[51]	什么是排列图? 它的基本原理是什 么?	37
[52]	举例说明排列图的作法及如何分析 问题?	37
[53]	分层法的要点是什么?	40
[54]	什么是调查表? 它有什么特点?	41
[55]	什么是因果图? 作因果图应注意哪些 事项?	41
[56]	对策表是作什么用的? 它与调查表的主	

要区别是什么?	42
[57] 什么是散布图? 试述典型散布图的六种相关情况是什么?	43
[58] 什么是直方图?	44
[59] 如何对直方图进行观察与分析?	45
[60] 如何对直方图的分布范围6S同公差范围T进行观察与分析?	46
[61] 什么是控制图? 其基本形式和种类如何?	48
[62] 如何通过控制图的观察与分析来判断工序是否处于控制状态?	49
[63] 什么叫关联图法?	52
[64] 什么是系统图? 其形式和应用怎样?	53
[65] 什么叫网络图法? 举例说明如何应用它?	53
第三章 现场质量管理	56
[66] 现场质量管理的目标和任务有哪些? 它们的基本要求是什么?	56
[67] 生产现场的质量职能涉及到企业哪些部门? 哪些人员? 为什么?	57
[68] 生产工人在现场质量管理中的主要职责是什么?	57
[69] 生产班组长在现场质量管理中的主要职责是什么?	58
[70] 设计过程质量管理的任务是什么?	58
[71] 制造过程质量管理的含义和内容是什么?	

么？	59
[72] 质量改进的必要性和重要意义？	59
[73] 质量维持与质量改进各自的重点任务 是什么？	60
[74] 什么是偶发性故障和经常性故障？ 各 有什么特点？	60
[75] 应该从哪些方面去寻找可以改进的质 量课题？	61
[76] 组织生产工人实施质量改进时，应重 点解决哪几个问题？	61
[77] 辅助过程的质量管理包括哪些内容？ 主要任务是什么？	62
[78] 为什么对产品使用过程要进行质量管 理？其任务是什么？	63
[79] 什么是质量管理小组？	63
[80] 质量管理小组有什么特点？	63
[81] 质量管理小组的任务是什么？	64
[82] 质量管理小组有什么作用？	64
[83] 怎样组建质量管理小组？	65
[84] 如何选择质量管理小组活动课题？	65
[85] 质量管理小组选题依据有哪几条？	66
[86] 质量管理小组选题有哪几个方面？	66
[87] 质量管理小组的活动程序是什么？	67
[88] 什么样的人可以当质量管理小组组 长？	67
[89] 怎样当好质量管理小组长？	67

[90] 参加成果发表会的好处是什么?	68
[91] 成果发表应注意几个什么问题?	68
第四章 质量管理的组织与实施	70
[92] 如何建立质量管理机构?	70
[93] 什么是质量保证? 它与质量管理的关 系是什么?	71
[94] 什么是质量保证体系?	72
[95] 简要说明质量保证体系的构成要 素是什么?	72
[96] 简要说明建立质量保证体系的程序有 哪些?	72
[97] 质量保证体系一般应包括哪些内容?	73
[98] 建立质量保证体系应注意哪些问题?	73
[99] 全厂的质量保证体系由哪几个体系组 成?	73
[100] 什么是质量手册? 其分类和主要内 容包括哪些?	74
[101] 什么叫质量监督?	74
[102] 质量监督的形式和内容主要包括哪 些?	75
[103] 什么叫合格认证? 合格认证的基本 条件是什么?	75
[104] 产品认证的程序有哪些?	75
[105] 什么叫检验? 有哪几种形式?	75
[106] 质量检验的重要性如何?	76
[107] 什么叫“三检制”? 什么叫“三自	

	检验制”？	76
[108]	在生产检验中，对不合格品如何处理？	77
[109]	检验员的工作质量考核内容是什么？	77
[110]	什么叫抽样检验？	78
[111]	什么叫单位产品？	78
[112]	什么叫总体（批）、总体容量（批量）？	78
[113]	什么叫样本单位（样品）、样本、样本大小？	79
[114]	抽样检查方案分为哪几类？	79
[115]	什么叫随机抽样？随机抽样有几种方法？	79
[116]	什么是工厂方针、目标？主要内容包括哪些？	80
[117]	制订工厂方针目标的依据是什么？	80
[118]	制订工厂方针目标要遵循的原则是什么？	81
[119]	工厂方针目标展开要注意些什么？	81
[120]	工厂方针目标有哪几种？	82
[121]	什么是经济效益和质量经济效益？	82
[122]	质量经济效益由哪几个方面构成的？	82
[123]	评价质量经济效益的基本原则是什么？	83

[124]	如何计算质量经济效益?	83
[125]	质量经济效益中个体指标由哪些方面组成?	84
[126]	质量经济效益中综合指标由哪些方面组成?	84
[127]	在评价经济效益时常用的是哪种指标? 为什么?	84
[128]	质量经济效益的综合评价方法有哪几种?	85
[129]	什么叫质量成本? 什么叫质量成本管理?	85
[130]	质量成本是由哪些项目构成的?	85
[131]	开展质量成本有什么重要意义?	86
[132]	质量成本从几个方面进行分析?	87
[133]	在提高质量经济效益的过程中, 需要正确处理哪些方面的关系?	87
[134]	质量审核的定义是什么? 包括哪几项内容?	87
[135]	什么是产品质量审核? 包括几方面?	87
[136]	对产品质量缺陷分级如何进行? 一般分几级?	88
[137]	何为工序质量审核?	88
[138]	体系质量审核的定义是什么?	88
[139]	产品质量审核的作用是什么?	88
[140]	什么是质量否决权?	89
[141]	质量否决权当前有多少种?	89

[142]	什么是质量系数法? 举例说明。·····	89
[143]	什么是PQC考核法? 举例说明。·····	90
[144]	什么叫质量得分下限否决法? 举例说明。·····	91
[145]	什么叫质量关键项目否决法? 举例说明。·····	92
[146]	什么叫质量等级计算法? 举例说明。·····	93
[147]	什么是企业诊断? ·····	93
[148]	企业诊断与检查工作有什么区别? ·····	94
[149]	企业诊断的程序和内容是什么? ·····	94
[150]	什么是质量管理诊断? 包括哪些内容? ·····	95

附:

1987年全面质量管理基本知识全国统考试题解答···	97
一、是非题·····	97
二、填充题·····	100
三、选择题·····	103
四、计算分析题·····	107

**质量第一，
是一个重大政策。
——邓小平**

第一章

质量管理概述

【1】提高产品质量的重大意义是什么？

【答】主要从三个方面来认识提高产品质量的重大意义。

1. 产品质量是国民经济的基础。发展国民经济的中心任务是提高经济效益，而提高经济效益主要靠提高产品质量，降低物质消耗。没有质量就没有数量，也就没有经济效益，所以质量是经济效益的基础，也即是国民经济的基础。

2. 产品质量是企业的生命。国内外企业之间激烈竞争的焦点，是产品质量的竞争，优胜劣汰。企业要以质量求生存，以品种求发展。所以，产品质量是企业的生命。

3. 产品质量与人民生活息息相关。产品质量直接影响着人们的生活和工作，关联着千千万万个家庭的舒适和安乐，是人们衣食住行的基础。

产品质量直接关系着国民经济的发展，关系着四化的进程，关系着人民生活的改善。所以，我们必须坚持“质量第一”这个长期的国策，努力提高产品质量。

【2】我国“七五”期间推行全面质量管理的任务有哪些？

【答】我国“七五”期间推行全面质量管理的任务有五点：

1. 把质量管理当作一项战略任务来抓。
2. 必须下大功夫处理好技术和管理之间的关系。
3. 普遍推行全面质量管理。这是搞好质量管理的必由之路。
4. 把质量管理的方针、政策落到实处。
5. 必须善于学习，善于开拓，正确理解：“以我为主，博采众长，融和提炼，自成一家”，即中国式的质量管理之路含义。

【3】质量管理是怎样产生和演进的？

【答】在人类社会发展的历史长河里，人类最基本的活动是生产活动，是生产活动推动着社会的前进和发展。在原始社会历史时期，人类为了生存而自我奋斗，其生活主要是以渔猎为食，编挂为衣。为此而向大自然索取生活之物时，只是对个人生活中的衣、食、住、用等物，按着好坏进行取