

全面质量管理基础 知识简明问答

邱廷荣 蒲伦昌 主 编
杨德生 蔡玉清 副主编



中国科学技术出版社



数据加载失败，请稍后重试！

图书在版编目(CIP)数据

全面质量管理基础知识简明问答/邱廷荣,蒲伦昌主编.
北京:中国科学技术出版社,1996.8
ISBN 7-5046-2266-4

I. 全… II. ①邱… ②蒲… III. 全面质量管理-基本知识-
问答 IV. F293.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 16539 号

中国科学技术出版社出版

北京海淀区白石桥路 32 号 邮政编码:100081

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京怀柔燕文印刷厂印刷

*

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:5 字数:110 千字

1996 年 10 月第 1 版 1996 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—5 000 册 定价:8.00 元

内容提要

本书为深入开展全面质量管理和贯彻实施 GB/T19000—ISO9000《质量管理和质量保证》系列标准而编写。全书共分八部分：一、全面质量管理概述；二、GB/T19000—ISO9000 系列标准概述；三、质量管理体系；四、现场质量管理；五、质量管理小组；六、质量管理技术和工具；七、质量成本；八、质量审核与认证。

本书内容充实、通俗易懂、便于掌握。本书可作为企事业单位领导者、各类管理人员和生产人员的质量管理培训辅导教材，也可作为高等院校有关专业师生的参考用书。

前 言

为适应建立现代企业制度的需求,不断提高经济运行质量和效益,满足企业继续深入推行全面质量管理和贯彻 GB/T19000—ISO9000《质量管理和质量保证》系列标准的要求,中国质量管理协会全国 TQM 工作委员会编写了《全面质量管理基础知识简明问答》一书。该书以全面质量管理理论和 GB/T19000—ISO9000《质量管理和质量保证》系列标准为指导,以推行全面质量管理的实践为基础,为深化全面质量管理工作明确新的思路,采用简明问答形式,回答了质量管理工作中许多值得注意的问题。

该书在编写过程中,力求做到:简明扼要,图文并茂,以尽可能少的文字解答问题;通俗易懂,由浅入深,便于读者掌握;科学准确,有可操作性;全面系统,有较广泛的知识性。

本书共分八部分:全面质量管理概论;GB/T19000—ISO9000 系列标准概述;质量体系;现场质量管理;质量管理小组;质量管理技术和工具;质量成本;质量审核与认证。并有附录一:1996 年(春)全国 TQM 统考试题及标准答案、评分说明;附录二:GB/T19000—ISO9000 系列标准知识自检题解。

本书可作为企事业广大干部和职工学习全面质量管理和 GB/T19000—ISO9000 系列标准的基础教材,同时也可作为全国 TQM 统考的重要辅导资料。

本书特请郎志正、沈志锦、韩以俊、李福生、张尔绩等专家学者审校,特此表示感谢。

编 者

1996.3

目 录

一、全面质量管理概论	(1)
1. 市场经济条件下为什么还要推行全面质量管理? ...	(1)
2. 什么是市场经济? 市场经济的基本特征是什么? ...	(1)
3. 什么是现代企业制度? 建立现代企业制度的目的 和重要意义是什么?	(2)
4. 为什么要坚持“质量第一”的方针?	(2)
5. 为什么说质量是企业的生命?	(3)
6. 国务院《关于进一步加强质量工作的决定》的主 要内容是什么?	(3)
7. 我国《产品质量法》的主要内容是什么? 《产品质 量法》有哪些特点?	(3)
8. 全面质量管理(TQM)同 GB/T19000—ISO9000 《质量管理与质量保证》系列标准有什么关系?	(4)
9. 全面质量管理与 GB/T19000—ISO9000 系列标 准有何相同点?	(4)
10. 何谓产品?	(5)
11. 质量的内涵是什么?	(5)
12. 什么是产品质量? 产品的质量特性有哪些?	(6)
13. 什么是工作质量? 工作质量的特点是什么?	(6)
14. 工作质量与产品质量有什么关系?	(7)
15. 什么是服务? 服务质量有哪些特性?	(7)
16. 何为产品真正质量特性和产品质量代用特性?	(7)
17. 什么是质量管理?	(7)

18. 什么是质量策划? (8)
19. 什么叫质量控制? 它的目的是什么? (9)
20. 什么叫质量保证? 质量保证有哪两种目的? (9)
21. 质量管理的发展经历了哪几个阶段? 每个阶段的特点是什么? (10)
22. 提高质量有什么意义? (11)
23. 什么是全面质量管理? (11)
24. 全面质量管理的基本核心是什么? (12)
25. 全面质量管理的基本要求是什么? 开展全面质量管理必须抓住哪些要领? (12)
26. 全面质量管理与传统质量管理相比较有哪些基本特点? (12)
27. 搞好全面质量管理必须做好哪几方面的基础工作? 质量教育工作的主要任务是什么? (13)
28. 企业开展质量教育活动包括哪些内容? (13)
29. 什么是质量文化? 企业质量文化有哪些基本特征? (13)
30. 建立质量责任制有什么意义? 建立质量责任制要处理好哪些关系? (14)
31. 什么叫标准? 什么叫标准化? (14)
32. 计量工作的任务是什么? 有哪些基本要求? (14)
33. 企业的质量信息由哪几部分组成? 质量信息有哪些特点? (15)
34. 质量信息有什么作用? 为什么说搞好班组质量管理信息是工厂管理的关键? (15)
35. 什么叫质量否决权? 有几种否决方法? (16)

二、GB/T19000—ISO9000 系列标准概述 (17)

- 36. GB/T19000—ISO9000 系列标准是何时发布、实施的？其代号含义是什么？ (17)
- 37. “标准”及“国际标准”的含义是什么？采用国际标准的程度分哪几种？ (18)
- 38. 国际标准化组织(ISO)颁发的国际标准要经过哪几个阶段？ (18)
- 39. 为什么说实施 GB/T19000—ISO9000 系列标准是中国社会主义市场经济发展的需要？ (19)
- 40. 为什么说实施 GB/T19000—ISO9000 系列标准能提高企业管理水平？ (19)
- 41. 贯彻实施 GB/T19000—ISO9000 系列标准与我国恢复关贸总协定(GATT)和参加世界贸易组织有什么关系？ (19)
- 42. 实施 GB/T19000—ISO9000 系列标准的意义是什么？其应用必须遵循哪些原则？ (20)
- 43. GB/T19000—ISO9000 系列标准的“指导性”表现在哪些方面？ (20)
- 44. 为什么说贯彻 GB/T19000—ISO9000 系列标准不等于将各企业质量体系标准化？ (21)
- 45. GB/T19000—ISO9000 系列标准编制的指导思想有几点？ (22)
- 46. GB/T19000—ISO9000 系列标准的主要性质是什么？ (22)
- 47. 按 GB/T19000—ISO9000 系列标准,产品分为哪几类？ (22)
- 48. GB/T19000—ISO9000 系列标准是由哪些标

准组成的？其结构关系如何？	(23)
49. GB/T19000—ISO9000 系列标准的选择和使用 用有哪两种推动方式？	(24)
50. 质量体系适用哪几种情况？	(25)
51. ISO9000 族标准是由哪几类标准及其分标准 组成的？	(25)
52. GB/T6583—ISO8402《质量管理和质量保证—— 术语》标准有几类？有多少个术语定义？	(27)
53. 《术语》标准中与实体评定有关的术语之间有 何关系？	(27)
54. 如何理解 GB/T19004.1—ISO9004-1 标准中 质量体系要素的构成？	(28)
55. 质量管理指南类 ISO9004 标准由哪几个分标准 组成？	(28)
56. 质量技术指南类 ISO10000 标准有哪些分标准 组成？	(30)
57. GB/T19004.2—ISO9004-2《服务指南》服务质 量体系标准中服务质量环包括哪些阶段？	(30)
58. GB/T19000—ISO9000 系列标准如何应用？	(30)
59. 企业采用 GB/T19000—ISO9000 系列标准应注意 哪些问题？	(32)
三、质量体系	(33)
60. 什么是质量体系？	(33)
61. 建立和完善质量体系为使产品达到什么目的？ ...	(33)
62. 如何理解质量体系要满足顾客/组织的需要和 期望？	(34)
63. 为什么一个企业只有一个质量体系？	(34)

64. 建立质量体系的依据和实施程序是什么？	(35)
65. 什么是质量方针？	(35)
66. 质量方针的性质和作用是什么？	(36)
67. 质量方针的内容是什么？	(36)
68. 怎样制定和表述质量方针？	(37)
69. 国家发布的新质量指标体系由哪些指标构成？ ...	(37)
70. 什么是方针目标管理？	(37)
71. 如何划分以硬件为主的产品寿命周期阶段？	(38)
72. 营销质量职能主要有哪些方面？	(38)
73. 规范和设计的质量职能是什么？	(39)
74. 采购质量职能是什么？	(39)
75. 过程质量职能是什么？	(40)
76. 过程控制的质量职能是什么？	(40)
77. 产品验证的质量职能是什么？	(40)
78. 测量和试验设备的控制质量职能是什么？	(41)
79. 不合格的控制质量职能是什么？	(41)
80. 纠正措施的质量职能是什么？	(41)
81. 什么是搬运和生产后的质量职能？	(42)
82. 什么是质量体系结构？它由哪几部分组成？	(42)
83. 质量体系中“资源和人员”是怎样组成的？	(43)
84. 企业领导者、现场职工在质量体系中的作用是 什么？	(43)
85. 如何进行质量体系要素选择及要素展开？	(44)
86. 何谓质量体系文件？它一般包括哪些层次内容？ ...	(44)
87. 质量体系文件四个层次主要有哪些区别？	(45)
88. 什么是质量手册？	(45)
89. 质量手册应具备哪些特点？	(46)

90. 质量手册有哪些作用?	(46)
91. 典型的工业企业质量手册一般应具备哪些内容? ...	(47)
92. 编写质量手册对某一章节(要素)的格式应如何 安排?	(47)
93. 质量手册与一般管理性文件有哪些区别?	(47)
94. 什么是程序文件? 程序文件的结构如何?	(48)
95. 程序文件应包括哪些基本内容?	(48)
96. 质量体系程序文件与企业管理标准、工作标准 的关系怎样?	(49)
97. 什么是质量计划?	(50)
98. 编写质量计划应注意哪些事项?	(50)
99. 什么是质量记录?	(51)
100. 质量体系有效评价的方法和内容是什么?	(51)
101. 质量体系的建立和有效运行的主要标志及表现在 哪几方面?	(52)
102. 质量体系运行有哪些主要工作内容?	(52)
103. 质量体系结构评价有哪些内容?	(53)
104. 如何控制质量体系的有效运行?	(54)
四、现场质量管理	(55)
105. 什么是现场质量管理?	(55)
106. 现场质量管理的目标、任务是什么?	(55)
107. 现场质量管理工作的有哪些具体内容?	(55)
108. 工业企业现场质量管理所指的是哪些管理?	(55)
109. 服务单位的现场质量管理所指的是哪些管理? ...	(55)
110. 什么是定置管理? 定置管理的主要任务是 什么?	(56)
111. 什么是偶发性故障和经常性故障? 其特点是	

- 什么? (56)
112. 什么是“三按”生产、“三分析”活动、“三检制”、
“三自”、“一控”? (56)
113. 生产工人在现场质量管理中的职责是什么? (57)
114. 企业班组长在现场质量管理中应发挥哪些
作用? (57)
115. 质量改进的含义是什么? (58)
116. 如何理解 GB/T19004. 4—ISO9004-4《质量
改进指南》标准? (58)
117. 质量改进有什么重要意义? (58)
118. 确定改进课题时应先考虑哪些因素? (59)
119. 质量改进的程序如何? (59)
120. 什么是 PDCA 循环? 其循环特点是什么? (60)
121. PDCA 四个阶段的基本工作内容是什么? (60)
122. PDCA 循环中的八个步骤是什么? (61)
123. 针对影响产品质量的主要因素制订措施或活
动计划时,应明确 5W1H 的具体内容是什么? ... (61)
124. 什么是质量突破? (62)
125. 组织生产工人实施质量改进时应着重解决哪
些问题? (62)
126. “纠正措施”与“预防措施”之间有什么差异? (62)
127. 质量改进评审有什么意义? (62)
128. 如何理解“过程”的定义? (63)
129. 如何理解所有工作都应通过过程控制来实现? ... (63)
130. 何谓工序、工序质量、工序能力? (63)
131. 什么是工序能力指数? 改善工序能力指数有
哪些措施? (64)

132. 质量维持的含义是什么? (65)
133. 质量控制点的含义是什么? 设置质量控制点
应考虑哪些因素? (65)
134. 按哪些步骤进行质量控制点的设置? (65)
135. 操作工人和检验员如何工作才能处理好质量
控制点的要求? (66)
136. 什么是质量检验? (66)
137. 检验试验状态有哪几种? 质量检验的计划包括
哪两方面的内容? (66)
138. 什么是不合格的控制? 什么是纠正措施? (66)
139. 质量检验工作有哪些职能? (67)
140. 质量检验可分几类? (67)
141. 质量检验工作有哪些步骤? 发现不合格品应采
取哪些措施? (67)
142. 质量检验部门的任务是什么? (67)
143. 检验员应具备哪些条件? (68)
144. 如何计算检验准确率? (68)
145. 如何计算错检率及漏检率? (68)
146. 检验员应当好哪“三员”? 做到哪“三满意”? (69)
147. 如何正确处理操作者和检验员的关系? 检验员
工作质量及考核办法是什么? (69)

五、质量管理小组

148. 什么叫质量管理小组? 质量管理小组有哪些
特点? (70)
149. QC 小组和行政班组有何关系? (70)
150. 为什么 QC 小组要进行注册登记? 小组有多少
成员较为合适? (70)

151. QC 小组的活动有哪些作用? (71)
152. QC 小组的组建原则是什么? QC 小组有哪
几种类型? (71)
153. QC 小组的任务和宗旨是什么? (72)
154. QC 小组活动的步骤有哪些环节? (72)
155. QC 小组组长有哪些职责和任务? QC 组成
员有哪些任务? (72)
156. QC 小组活动要提倡和坚持“小、实、活、新”的内容是什
么? (72)
157. QC 小组选择课题应注意哪些问题? (72)
158. QC 小组现状调查和分析原因时应注意
哪些问题? (73)
159. QC 小组活动设定目标值及制定对策时各应
注意哪些问题? (73)
160. QC 小组活动实施对策及检查效果时各应注意哪
些问题? (74)
161. QC 小组活动采取巩固措施应注意哪些问题? ... (74)
162. QC 小组活动成果报告内容的编写有哪些要
求? 需做哪些准备工作? (74)
163. QC 小组活动成果报告通常包括哪些主要内
容? 有哪些编写技巧? (75)
164. QC 小组活动成果发表有哪些形式? 需做哪
些组织工作? (75)
165. QC 小组活动成果发表有哪些意义和作用? (76)
166. QC 小组成果发表应注意什么问题? (76)
167. QC 小组活动成果评价有哪些内容? (76)
168. QC 小组成果的开发与转让的含义是什么? (77)

六、质量管理技术和工具	(78)
169. 何谓统计方法？它有哪些用途？	(78)
170. 何谓计量数据和计数数据？	(78)
171. 何谓正常波动和异常波动？	(79)
172. 影响产品质量的主要因素有哪些？	(79)
173. 何谓总体？何谓样本和个体？	(79)
174. 何谓抽样和随机抽样？	(79)
175. 何谓样本的平均值？如何计算？	(80)
176. 何谓样本的中位数？如何计算？	(80)
177. 何谓样本方差？如何计算？	(80)
178. 何谓样本标准偏差？如何计算？	(81)
179. 何谓样本极差？如何计算？	(81)
180. 在质量管理中老、新七种工具都是什么？	(82)
181. 什么是排列图？它的基本作用是什么？	(82)
182. 排列图的应用程序是什么？	(82)
183. 什么是直方图？直方图有什么作用？	(83)
184. 直方图的应用程序是什么？	(84)
185. 什么是控制图？其基本形式如何？	(85)
186. 常见的直方图有几种数据波动形态？	(85)
187. 控制图的作用是什么？	(85)
188. 常用的控制图有哪些种类？	(86)
189. 控制图的应用程序是什么？	(86)
190. 控制图上点子出现哪几种情况，生产过程被 判为异常？	(87)
191. 什么是散布图？典型散布图有哪六种相关情 况？	(87)
192. 应用散布图需注意哪些事项？	(88)

193. 什么是二维分析图? 试述二维分析图的用途? ...	(88)
194. 应用二维分析图需注意哪些事项?	(90)
195. 什么是调查表? 它有什么特点?	(90)
196. 调查表一般可分哪几种格式?	(90)
197. 调查表的应用程序是什么?	(91)
198. 什么是分层法? 分层法的目的和原则是什么? ...	(91)
199. 简述矩阵图由哪三个部分组成? 矩阵图法有 哪些主要用途?	(92)
200. 矩阵图可分几类?	(93)
201. 矩阵图的应用程序是什么?	(93)
202. 什么是水平对比? 它有什么用途?	(93)
203. 水平对比的应用程序是什么?	(93)
204. 水平对比应注意哪几种情况?	(94)
205. 什么是流程图? 流程图有哪些常用的标志? ...	(94)
206. 流程图的应用程序是什么?	(94)
207. 什么是头脑风暴法、亲和图? 各有什么用途? ...	(95)
208. 运用头脑风暴法的规则是什么?	(95)
209. 什么是因果图? 画因果图应注意哪些事项?	(96)
210. 因果图的应用程序是什么?	(97)
211. 什么是对策表? 一般应包括哪些内容?	(97)
212. 什么是树图? 有什么用途?	(97)
213. 什么是网络图法? 主要应用在哪些方面?	(98)
214. 什么是 KJ 法? 主要应用在哪些方面?	(99)

七、质量成本

215. 什么是质量成本及质量成本管理?	(100)
216. 质量成本可应用于哪些方面?	(100)
217. 质量体系活动的财务报告有几种方法?	(101)

218. 预防成本的含义和科目内容是什么?	(101)
219. 鉴定成本的含义和科目内容是什么?	(101)
220. 内部故障成本的含义和科目内容是什么?	(101)
221. 外部故障成本的含义和科目内容是什么?	(102)
222. 外部质量保证费用的含义和科目内容是什么? ...	(102)
223. 如何理解质量成本关系图?	(102)
224. 质量成本报告的主要目的和内容是什么?	(102)
225. 质量成本曲线的变化规律分哪三个区域?	(103)
226. 怎样编制质量成本计划?	(103)
227. 企业怎样进行质量成本的控制?	(104)

八、质量审核与认证 (106)

228. 什么是质量审核? 质量审核包括哪些范围? ...	(106)
229. 在开展质量审核时应考虑哪些不同因素?	(106)
230. 什么是产品审核?	(107)
231. 什么是程序审核?	(107)
232. 什么是质量体系审核?	(107)
233. 质量体系评审与质量体系审核有什么区别? ...	(107)
234. 质量体系审核有哪些工作程序? 质量体系审 核有哪些作用?	(108)
235. 质量体系审核的分类与目的是什么?	(108)
236. 质量体系内部审核员有何作用?	(109)
237. 质量体系审核有关的三个标准是什么?	(109)
238. 什么是质量体系认证? 这种认证有什么特征? ...	(110)
239. 国际标准化组织所阐述的合格评定的主要范围有 几类?	(110)
240. 我国质量体系认证的法规体系是什么?	(111)
241. 质量体系认证是一种什么性质的活动?	(111)