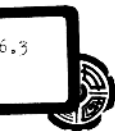
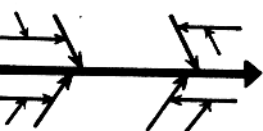
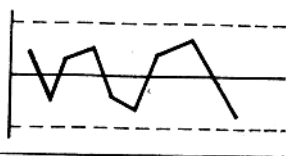


全面质量管理基本知识

题解汇编



广东省产品质量服务公司编
知识出版社



前 言

根据国家技术监督局明确指出：“七五期间，要在全民所有制企业有计划、有步骤地普遍推行全面质量管理。”为适应这一形势要求，加速对职工进行质量管理知识的普及与培训，我们编写了《全面质量管理基本知识题解汇编》，内容共分三部分：第一部分为中央电视台电视讲座教材《全面质量管理基本知识》一书中的复习题及答案；第二部分为全国统考试题（共九卷）；第三部分为全国统考试题标准答案。本书既便于系统、重点地掌握“电讲”教材的内容，又是全国“电讲”统考的辅导教材和全国统考内容的参考资料，对企、事业单位今后进行全面质量管理基本知识的教育与培训，有重要参考价值。

参加本书编写的是广东省产品质量服务公司咨询部的郑茂莲、余萍妮、顾龙宝等同志，由广东省产品质量服务公司副经理滕国政同志审核。

由于本书编写比较仓促，不妥之处，敬请同志们批评指正。

广东省产品质量服务公司

一九八八年九月

目 录

第一部分 复习题及答案

“七五”期间推行全面质量管理的意义和任务	(1)
质量大堤—提高产品质量的意义	(2)
质量的概念	(3)
全面质量管理概述	(5)
质量保证体系	(8)
全面质量管理的基础工作	(10)
质量数据	(13)
排列图法与分层法	(15)
调查表与因果图法	(17)
散布图法	(18)
直方图法	(21)
控制图法	(24)
现场质量管理	(29)
工序质量	(32)
质量改进	(35)
质量管理点	(39)
检验	(42)
质量管理小组	(44)

第二部分 全国统考试题

《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(一卷)	… (53)
《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(二卷)	… (58)
《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(三卷)	… (62)
《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(四卷)	… (68)

- 《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(五卷) … (73)
《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(八卷) … (77)
《全面质量管理基本知识》电视讲座试题(九卷) … (81)
《全面质量管理基本知识》全国统考试卷C—1 … (86)
《全面质量管理基本知识》全国统考试卷C—2 … (91)

第三部分 全国统考试题标准答案

- 《全面质量管理基本知识》电视讲座一卷试题标准
答案 …………… (99)
《全面质量管理基本知识》电视讲座二卷试题标准
答案 …………… (102)
《全面质量管理基本知识》电视讲座三卷试题标准
答案 …………… (106)
《全面质量管理基本知识》电视讲座四卷试题标准
答案 …………… (110)
《全面质量管理基本知识》电视讲座五卷试题标准
答案 …………… (113)
《全面质量管理基本知识》电视讲座八卷试题标准
答案 …………… (117)
《全面质量管理基本知识》电视讲座九卷试题标准
答案 …………… (121)
《全面质量管理基本知识》C—1 卷试题标准
答案 …………… (125)
《全面质量管理基本知识》C—2 卷试题标准
答案 …………… (128)
-

第一部分

复习题及答案



“七五”期间推行全面质量管理 的意义和任务

1.“七五”期间推行全面质量管理的意义和任务是什么？

答：要完成“七五”计划，关键的问题，一是要大力提高企业经济效益，二是要积极增强出口创汇能力。为了办好这两件大事，需要做的工作很多，但归根到底要靠提高产品质量，降低消耗。我们必须向产品质量要经济效益，向产品质量要创汇能力。质量是经济效益的基础，也是创汇能力的基础。全面质量管理是保证和提高产品质量、提高企业素质的科学方法，“七五”期间抓住推行全面质量管理，也就是抓到了实施“七五”计划的关键措施。因此，推行全面质量管理的好坏对完成“七五”计划，具有举足轻重的意义。

这是一项具有重大意义而又十分艰巨的任务。国家经委决定“七五”期间要在大中型企业中普遍推行全面质量管理，要求确实建立起可靠的质量保证体系，并在产品质量的提高上见到实效。“七五”计划要求，争取有40%左右的主要工业产品，在性能和质量上，达到发达国家70年代末或80年代初的水平。我们必须紧紧围绕这一目标，使推行全面质量管理的工作同这一任务紧密地衔接起来，更好地为完成这一任务而努力。

2.完成“七五”计划，中央领导同志反复指示的是什么？

答：中心是要狠抓产品质量，把质量摆在第一位。

3. 推行全面质量管理要抓住哪些要点？

答：抓住五个要点：

- (1) 认真分析产品质量和质量管理的现状，明确树立奋斗目标。
- (2) 切实加强质量管理的基础工作。
- (3) 坚持按照实际情况，确定工作方针和推行步骤。
- (4) 明确各部门质量管理职能，建立严格的质量责任制。
- (5) 认真做好普及教育和专业培训工作。

质量大堤——提高产品质量的意义

1. “质量大堤”的含义是什么？

答：质量影响着亿万人民的工作与生活，关联着千千万万个家庭的舒适与安乐。把“质量”形象地比拟为人们在现代社会中赖以生存的大堤。就象生活在江河堤坝后面的住家那样，只有依赖结实牢固的大堤作保护，才能过着安居乐业的生活。由于人们认识到防洪大堤的重要性，所以长久以来人们总是在想方设法加固和保护大堤。如果质量大堤一旦决口，也将象无情的洪水一样，给人们和社会造成无法估计的损失。因此，质量大堤的重要性应引起全社会所有人们的关注，全体人民、所有的企业以致于整个社会都要象对待防洪大堤那样，世世代代都必须加固和保护质量大堤。

2. 质量管理的发展经历了几个阶段，每个阶段的特点是什么？

答：质量管理的发展，按照所依据的手段和方式来划

分，大致经过三个阶段。

第一阶段为传统质量管理阶段（又称质量检验阶段），这一阶段的主要特征是按照规定的技术要求，对产品进行严格的质量检验。第二阶段为统计质量管理阶段（又称统计质量控制阶段），这一阶段的特点是把数理统计这门科学运用到质量管理中来，对生产过程中影响质量的各种因素实施质量控制，预防产生不合格品并检验产品的质量。第三阶段为全面质量管理阶段，它并不排斥传统管理和统计管理的方法，而且进一步按照现代生产技术发展的需要，运用系统的观点，综合而全面地分析研究质量问题，建立一个能够有效确保质量和不断提高质量的质量保证体系。它重视人的因素，强调企业全员参加，全过程的各项工作都要进行质量管理。

质量的概念

1. 什么是产品质量？产品质量的特性主要包括哪些内容？

答：产品质量的定义概括为产品的适用性，并以此来衡量产品使用过程中成功地满足用户要求的程度。我们根据产品所具备的特性能否满足人们的需要及其满足的程度来衡量产品质量的好坏和高低。

产品的质量特性概括为五个方面：

(1) 性能。是指产品为满足使用目的所具备的技术特性。如手表的防水、防震、防磁、走时准确。

(2) 寿命。是指产品能够正常使用的期限。如灯泡的使

用小时数、开关次数。

(3) 可靠性。是指产品在规定时间内、规定条件下，完成规定工作任务的能力。如电视机平均无故障工作时间。

(4) 安全性。是指产品在流通、操作、使用中保证安全的程度。如电动玩具的使用电压。

(5) 经济性。是指产品从设计、制造到整个产品使用寿命周期的成本大小。具体表现为设计成本、制造成本、使用成本等。

2. 笼统地讲，“质量指标越高越好”这句话对吗？请说明道理。

答：这句话不对。因为在企业生产中，同产品质量密切相关的还有成本、数量、效率、交货期等因素。如果不计成本，片面地追求高质量，必然影响到数量相对减少，效率降低，交货期不能完成，最后形成高质量高成本。我们所要的是高质量、低成本。我们提倡在一定的条件下，质量越高越好，这个“一定的条件”就是质量、成本、数量、效率、交货期等因素的最佳组合，生产出适销对路、物美价廉、适用性好的产品。

3. 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？

答：工作质量就是与产品质量有关的工作对于产品质量的保证程度。工作质量是提高产品质量、增加企业经济效益的基础和保证。但工作质量的提高不象产品质量的提高那样直观地表现在人们面前，而是体现在一切生产、技术、经营活动之中，通过工作效率、工作成果，最终通过产品质量及

经济效果表现出来。因此，它与产品质量的关系是：产品质量取决于企业各方面的工作质量，它是各方面、各环节工作质量的综合反映，工作质量是产品质量的保证，只有搞好工作质量，才能保证提高产品质量。

4.什么是质量职能？朱兰质量螺旋包括哪些环节？

答：我们把使产品具有一定的适用性而进行的全部活动，称为质量职能。

朱兰质量螺旋包括市场研究、研制、设计、制订产品规格、制定工艺、采购、装置仪器仪表和设备、生产、工序控制、检验、测试、销售，以及售后服务等十三个环节。

全面质量管理概述

1.如何理解全面质量管理这一概念？它的基本要求又是什么？

答：全面质量管理就是企业全体职工及有关部门同心协力，把专业技术、经营管理、数理统计和思想教育结合起来，建立起从产品的研究设计、生产制造、售后服务等活动全过程的质量保证体系，从而用最经济的手段，生产出用户满意的产品。

它的基本要求有四个方面：

(1) 全员参加的质量管理（上自厂长，下至工人，人人做好本职工作，个个关心产品质量，全体参加质量管理）。抓好全员的质量管理教育，加强职工的质量意识，牢固树立“质量第一”的思想，促进职工自觉地参加质量管理的各项

活动，尤其是开展群众性的质量管理小组活动，充分发挥广大职工的聪明才智和当家做主的进取精神。

(2) 实现全过程的质量管理（包括从市场调查、设计、生产、销售、售后服务等过程的质量管理）。体现以预防为主，不断改进和为用户服务的两个思想。

(3) 全企业的质量管理。要求企业各管理层次都有明确的质量管理活动内容。如上层管理（决策）、中层管理（实施）、基层管理（完成任务、保证质量），要求充分发挥企业各部门的质量职能，加强各部门之间的组织协调。

(4) 管理方法应是多种多样。尊重客观事实，用数据说话。遵循 PDCA 循环的工作程序。必须根据不同情况，区别不同的影响因素，灵活运用各种现代化管理方法加以综合治理。广泛运用科学技术的新成果。

2. 在开展全面质量管理中，应抓住哪几个要领？还要注意哪几个问题？

答：应抓住四个要领：

(1) 思想（摆脱旧观念，树立“质量第一”，提高经济效益为中心的指导思想）。

(2) 目标（没有目标就没有全面质量管理，只有树立明确的质量目标，才能针对目标综合地系统地推行全面质量管理工作）。

(3) 体制（使企业各个部门围绕目标形成一个网络系统，相互协调地为实现质量目标而共同努力）。

(4) 技术（运用各种有效的管理方法和手段，达到最经济地生产用户满意的产品）。

还要注意下面四个问题：

- (1) 认识引进与学习质量管理学科的必要性。
- (2) 承认质量规律，自觉接受现代化管理。
- (3) 必须用科学的态度、方法，学习与运用全面质量管理。
- (4) 把传统管理与全面质量管理有机地结合起来。

3. 如何理解全面质量管理是企业管理的中心环节？

答：全面质量管理是企业管理的中心环节，这是因为：

(1) 全面质量管理追求的目标与企业的基本任务相一致。社会主义工业企业的基本任务是为社会提供优质产品，最大限度地满足人民生活日益提高的需要。而推行全面质量管理就是用最经济的方法，生产用户满意的产品。全面质量管理在企业中所起的作用就决定了它应该是企业管理的中心环节。

(2) 全面质量管理把整个企业作为一个系统进行综合性管理。它把市场调查、开发设计、生产制造、销售服务等各个环节联系起来，对产品的质量、数量、成本、交货期、售后服务等各方面进行综合的系统管理。把企业的各项管理工作纳入“质量第一”的轨道。从这个意义上讲，全面质量管理也应当是企业管理的中心环节。

(3) 全面质量管理所体现的一套管理思想、组织技术和管理方法，适用于企业的各项专业管理。企业实践证明，正是由于推行了全面质量管理，促进和带动了其他专业管理水平的提高，取得了很好的效果。

质量保证体系

1. 什么是质量保证？什么是质量保证体系？

答：质量保证包括两个含义：一是指企业在产品质量方面对用户所作的一种担保，这种担保必须有充足而确凿的质量证据。因此，质量保证具有“保证书”的含义。二是指企业为了确保产品质量所必须的全部有计划有组织的活动。也就是说，为了保证产品质量企业在加强从设计、研制、销售到使用的全过程的质量管理活动。所以，质量保证可以看成是企业内部的质量管理向企业外部的延伸和发展。

质量保证体系是企业以保证和提高产品质量为目标，运用系统的概念与方法，把质量管理的各阶段、各环节的质量职能组织起来，形成一个既有明确的任务、职责和权限，又能互相协调，互相促进的有机整体。

2. 质量保证体系一般包括哪些内容？

答：一般包括如下七个方面的内容：

- (1) 有明确的质量方针、质量目标和质量计划。
- (2) 建立严格的质量责任制。
- (3) 设立专职质量管理机构。
- (4) 实行管理业务标准化和管理流程程序化。
- (5) 建立高效灵敏的质量信息反馈系统。
- (6) 开展群众性的质量管理活动，不断提高QC小组素质。
- (7) 组织外协厂、外购厂的质量保证活动，帮助他们建

立质量保证体系。

3.建立质量保证体系应注意哪些问题？

答：应注意下列两个方面的问题：

a.要有明确的指导思想。

(1) 不是着眼于一时一事的优质品，而是要长期、稳定地生产合格品或优质产品。

(2) 质量管理部门是质量管理的专职机构，但不是质量保证的唯一机构。质量保证要依靠企业全体人员的共同努力。

(3) 要有利于使企业的质量保证活动处于厂长的统一领导下，即厂长亲自抓质量。

(4) 有计划、有步骤地把原材料供应厂、零部件（元器件）协作厂，以及现场使用部门（例如代销店、维修门市部等）纳入本企业质量保证体系中。

(5) 有利于严格设计质量的评价与审核，加强制造质量的预防与控制以及加速质量信息（厂内、外）的反馈与传递。

(6) 不断健全与完善质量保证体系。建立质量保证体系不是目的，重要的是要根据质量方针、目标、计划的要求使之运转起来，发挥其作用，并随着质量方针、目标、计划的变动而变动。

b.因地制宜，采取切合实际的具体做法，不宜“一刀切”，大致有两种做法：第一种是以整个企业作为一个系统直接着手建立完整的质量保证体系；第二种是以产品（特别是新产品）为对象首先建立某一产品的质量保证体系，然后由点及面。

全面质量管理的基础工作

1. 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？

答：是质量教育工作、质量责任制、标准化工作、计量工作、质量信息工作等。

2. 为什么说开展全面质量管理教育是“第一道工序”？它的重要意义在哪里？

答：在当前改革形势下，由于新老干部的交替，新工人大量进厂，职工队伍的素质不适应生产发展以及工艺提高的需要。因此质量教育培训工作是四化建设的需要，是当前改革形势的需要，是职工本身的需要。企业要推行全面质量管理，提高企业的素质，从而适应当前改革的形势，首先是提高人的素质。所以，要把质量教育工作作为“第一道工序”来抓。

其意义是通过质量教育工作，使职工牢固树立“质量第一”的思想，明白提高质量对于我国四化建设的重要意义、质量与人民生活的休戚关系、质量是企业生存和发展的根本所在。从而使每个职工认识到自己在提高质量中的责任，自觉提高业务管理水平和操作技术水平，严格遵守工艺纪律，努力提高自身的工作质量。

3. 开展质量教育活动有哪些内容？

答：质量教育包括两个方面的内容：

(1) “质量第一”和质量管理知识的教育。要使职工对全面质量管理的基本思想和方法有所了解，能结合本职工作运用。应该根据不同对象分层次进行质量管理知识的宣传和教育。

(2) 技术教育与培训。是指职工结合工作需要所进行的技术基础教育和操作技能的训练，从而提高职工的技术业务水平。

4. 为什么说经济责任制必须以质量责任为主要内容？有什么意义？建立质量责任制要处理好哪些关系？

答：因为经济责任制的中心是质量责任。倘若经济责任制不以质量责任为主，则产品质量就无法保证，势必成为没有实实在在经济效益的“经济责任”。所以说，经济责任制必须以质量责任为主要内容。

它的意义是：把质量责任作为经济考核的主要内容，加强了职工的责任心，有利于保证和提高产品质量。

建立质量责任制时，要处理好职工的责、权、利三者的相互关系。每个人员的责和权是相互依存的，有责，就要有权，缺一不可。同时，要把质量与职工的利益挂钩，好的要奖，不好的要罚。因此，质量责任制实质上就是通过一定的规定和制度具体体现出每一位职工在质量工作中的责、权、利。

5. 什么叫标准和标准化？有哪些内容？作用是什么？

答：标准是指为取得全局的最佳效果，依据科学技术和实践经验的综合成果，在充分协商的基础上，对经济、技术和管理等活动具有多样性、相关性特征的重复事物和概念，