

中国质量管理协会 编

全面质量管理基本知识 复习指南

杨文士 主编

TQC
TQC
TQC

TQM
TQM
TQM

中国科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

全面质量管理基本知识复习指南/中国质量管理协会编;
杨文士主编. —北京:中国科学技术出版社,1995

ISBN 7-5046-2068-8

I. 全… II. ①中… ②杨… III. 全面质量管理-基本
知识-试题 指南 N. F273.2.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 16435 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

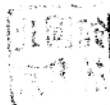
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

河北地质六队美术胶印厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:4.25 字数:100 千字

1995 年 9 月第 1 版 1995 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—30000 册 定价:6.00 元



前 言

本书是根据中国质量管理协会编由中国科学技术出版社1995年6月出版的《全面质量管理基本知识》(第四版)的教材编写的,目的在于帮助读者(学员)更好地理解 and 掌握全面质量管理的基本知识。考虑到在质量管理的教育培训中,除了听讲授、阅读教材之外,还有考试的环节,所以本书又有帮助复习迎接考试的作用。

本书分两大部分。第一部分为复习试题,按照试题的类型(判断题、填空题、选择题、简答题、应用(分析、计算)题,逐章列出复习试题;第二部分为试题答案,对应第一部分给出标准答案,其中简答题和应用(分析、计算)题则给出答题要点。读者可在复习《全面质量管理基本知识》(第四版)的基础上,先按照第一部分的试题作答,然后对照第二部分的答案,以便了解自己复习和掌握基本知识的程度,做到满怀信心地迎接考试。

参加本书编写的人员有:廖永平、严圣武、韩以俊、蒋伦昌、邱廷荣、李晓光、田德军、徐京悦、杨文士等。

编者

1995.8

目 录

第一部分 复习试题	(1)
第一篇 概论	(1)
第一章 概述.....	(1)
第二章 质量.....	(5)
第三章 全面质量管理.....	(9)
第四章 质量体系	(12)
第五章 全面质量管理的基础工作	(15)
第二篇 现场质量管理	(20)
第六章 概述	(20)
第七章 过程质量控制	(23)
第八章 质量控制点	(27)
第九章 质量检验	(31)
第十章 质量改进	(37)
第十一章 质量管理小组	(40)
第三篇 质量管理中常用的工具和技术	(44)
第十二章 概述	(44)
第十三章 排列图与直方图	(51)
第十四章 控制图	(61)
第十五章 散布图和二维分析图	(66)
第十六章 调查表、分层法和矩阵图.....	(70)
第十七章 水平对比、流程图、头脑风暴法及 亲和图	(73)
第十八章 因果图、树图和对策表.....	(77)

第二部分 试题答案	(80)
第一篇 概论	(80)
第一章 概述	(80)
第二章 质量	(82)
第三章 全面质量管理	(84)
第四章 质量体系	(86)
第五章 全面质量管理的基础工作	(88)
第二篇 现场质量管理	(91)
第六章 概述	(91)
第七章 过程质量控制	(93)
第八章 质量控制点	(95)
第九章 质量检验	(97)
第十章 质量改进	(99)
第十一章 质量管理小组	(101)
第三篇 质量管理中常用的工具和技术	(104)
第十二章 概述	(104)
第十三章 排列图与直方图	(107)
第十四章 控制图	(116)
第十五章 散布图和二维分析图	(118)
第十六章 调查表、分层法和矩阵图	(120)
第十七章 水平对比、流程图、头脑风暴法及亲和图	(122)
第十八章 因果图、树图和对策表	(124)

第一部分 复习试题

第一篇 概 论

第一章 概 述

通过本章的学习着重掌握：市场经济的含义及其基本特征；建立健全现代企业制度的目的和意义；市场经济条件下，深化全面质量管理的意义；质量管理发展的历史，以及贯标和全面质量管理的关系。

一、判断题(对者用“○”号，错者用“×”号)

1. 市场经济要求在竞争机会上人人平等。()
2. 市场经济条件下，产品质量和质量管理的地位必须提到战略高度。()
3. 市场经济条件下，每个商品生产者都从自身利益出发来从事生产活动。一般说来，其结果可以促进社会利益的增进。()
4. 质量管理的发展经历了操作者的质量管理、工长的质量管理和检验员的质量管理三个阶段。()
5. 60年代以后，全面质量管理的概念逐步被世界各国所接受，并得到广泛运用。()
6. 著名质量管理专家戴明提出的质量管理“三部曲”和

朱兰提出的“十四点管理法则”，对全面质量管理理论做了进一步的发展。()

7. 朱兰博士认为：质量管理活动，根据其所要达到的目的不同，可以分为计划(研制)、维持(控制)、改进(提高)三类活动。()

8. 1992年，我国等同采用了 ISO9000《质量管理和质量保证》系列标准。因此，当前企业应积极贯标，TQC 则可暂时告一段落。()

9. TQC 是经过我国十几年实践证明了的有效的质量管理方法，应继续深化。但系列标准未经验证，不应轻易采用。()

10. 企业在开展质量管理工作中应将贯标和开展全面质量管理紧密结合起来。()

二、填空题

1. 市场经济是指以_____调节为基础和主导的配置_____的经济运行模式。

2. 现代企业制度是适应社会主义市场经济要求，以完善的_____制度为基础，以_____制度为特征，以_____为主要形态的新型企业制度。

3. 当前，世界经济的发展正经历着由数量增长向_____增长的转变。因此，我国企业发展也应从数量效益型向_____转变。

4. 菲根堡姆认为：“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足顾客要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务，把企业各部门的_____质量、_____质量和_____质量的活动构成一体的有效体系”。

三、选择题(只写所选序号)

1. 质量管理发展经历的事后把关型的管理阶段是_____。

- (1)质量检验阶段
- (2)统计质量控制阶段
- (3)全面质量管理阶段

2. 质量管理发展的_____的特点是利用数理统计原理在生产工序间进行质量控制,从而预防不合格品的大量产生。

- (1)质量检验阶段
- (2)统计质量控制阶段
- (3)全面质量管理阶段

3. 质量管理发展的_____强调在整个产品质量产生、形成和实现的全过程都需要进行质量管理,并且要采取多种多样的方法。

- (1)质量检验阶段
- (2)统计质量控制阶段
- (3)全面质量管理阶段

4. _____经历了操作者的质量管理、工长的质量管理和检验员的质量管理三个阶段。

- (1)统计质量控制阶段
- (2)质量检验阶段
- (3)全面质量管理阶段

5. 贯标和推行全面质量管理两者_____。

- (1)相互对立
- (2)彼此不同

(3)互为补充

6. 市场经济条件下,全面质量管理应_____。

(1)被贯标、认证所代替

(2)进一步深化

(3)可以停止

四、简答题

1. 什么是市场经济?

2. 什么是现代企业制度?

3. 市场经济的基本特征是什么?

五、应用题

1. 试述建立健全现代企业制度的目的和意义。

2. 市场经济条件下,为什么还要推行全面质量管理?

3. 如何正确处理贯标和推行全面质量管理的关系?

第二章 质 量

通过本章的学习,着重掌握:质量、质量环、质量职能、质量职责的概念;质量的相对性的含义;产品质量特性和服务质量特性,以及提高质量的意义。

一、判断题(对者用“○”号,错者用“×”号)

1. 真正质量特性是企业为了满足顾客期望而制定的标准、要求。()

2. 代用质量特性是反映顾客对产品期望和要求的特性。()

3. 质量是反映产品满足明确或隐含需要能力的特性总和。()

4. 为明确顾客的需要,通常将“需要”转化为有规定指标的特性。如性能、使用性、可信性、安全性等。()

5. 产品质量有个产生、形成和实现的过程,这一过程是由按照一定顺序进行的一系列活动构成的。()

6. 产品质量的产生、形成和实现的过程不断循环,每经过一次循环,就意味着产品质量的一次提高。()

7. 硬件、流程性材料、软件、服务质量的产生、形成和实现过程基本相同,都可用同一个质量环来表示。()

8. 硬件包括零件、组件,粒状、块状、丝状、片状材料,以及以上的任何组合。()

9. 流程性材料就是指,由气体、液体经过特定的程序制成的可流动的非固体材料。()

10. 软件就是指由信息、概念、程序组成的计算机软件。
()
11. 服务就是无形产品。()
12. 服务质量也有一个产生、形成和实现的过程。()
13. 质量职能所包括的各项活动都是在一个企业内部进行的。()

二、填空题

1. 质量是反映____满足明确或隐含需要的能力的____总和。
2. “实体”是指可单独描述和研究的事物,它可以是活动或____,可以是____,也可以是组织,____或人,以及上述各项的任何组合。
3. 产品是活动或过程的结果,它可以包括____、____、____、服务,以及它们的组合。
4. 产品的质量特性主要包括性能、寿命、可靠性、____、____和可销性。
5. 服务的质量特性主要包括功能性、____、安全性、____、舒适性、文明性。
6. 对同一产品来说,各种质量特性的重要程度也有所不同,其中有____,有重要的特性,也有一般的特性或____。
7. 任何产品都要经历设计、制造和使用的过程,产品质量相应也有个____、____和____的过程。
8. 质量职能是指企业为使产品满足____而进行的____的总和。
9. 质量职责是对企业各部门及各类人员在质量工作中

应承担的____、____和____所做的具体规定。

三、选择题(只写所选序号)

1. 反映实体满足明确或隐含需要的能力的特性总和是____。
 - (1)质量
 - (2)服务质量
 - (3)质量职能
2. 产品满足使用目的所具备的技术特性是____。
 - (1)性能
 - (2)寿命
 - (3)可靠性
3. 产品在规定的时间内,在规定的条件下,完成规定功能的能力是____。
 - (1)性能
 - (2)寿命
 - (3)可靠性
4. 产品能够在市场销售出去,从而完成其价值的实现的特性是____。
 - (1)可靠性
 - (2)可销性
 - (3)经济性
5. 服务质量中最基本的特性是____。
 - (1)舒适性
 - (2)功能性
 - (3)文明性
6. 明确顾客的期望和需求,掌握市场动态与竞争态势,

研究市场环境是_____的质量职能。

(1)技术服务和维护

(2)营销和市场调研

(3)产品设计和开发

7. 产品质量产生、形成和实现的过程,可以用_____进行抽象描述和理论概括。

(1)质量环

(2)质量职能

(3)质量职责

四、简答题

1. 按 ISO8402 系列标准,产品分为哪几类?
2. 什么是服务? 什么是服务质量?
3. 产品的质量特性有哪些?
4. 服务的质量特性有哪些?
5. 简述 ISO9000 系列标准中五方受益者的含义。

五、应用题

1. 试述质量职能和质量职责,以及两者的关系。
2. 试述提高质量的意义。

第三章 全面质量管理

通过本章的学习,着重掌握:全面质量管理的定义、特点;“三全一多样”的含义;预防、不断改进和为用户服务的思想,以及全面质量管理的实施。

一、判断题(对者用“○”号,错者用“×”号)

1. 推行全面质量管理是企业专职质量管理部门,如全质办、质量检验科的事情。()
2. 全面质量管理是企业管理的纲。()
3. 推行全面质量管理的基本要求,可以概括为“三全、一多样”。()
4. 全员的质量管理就意味着全面质量管理要“始于识别顾客的需要,终于满足顾客的需要”。()
5. 全过程的质量管理就意味着全面质量管理要“始于教育,终于教育。”()
6. 全企业的质量管理要求企业各层次的人员都参与。因此,各层次活动的侧重点都是相同的。()
7. 全企业的质量管理就是要“以质量为中心,领导重视,组织落实,体系完善。”()
8. 全面质量管理,就是运用统计方法控制各种各样影响产品质量的因素。()
9. 多方法的质量管理要求“程序科学、方法灵活、实事求是、讲求实效。”()
10. 全面质量管理强调预防和不断改进,无条件地满足顾客要求。()
11. 推行全面质量管理的关键在于领导。因此,只要企业

领导重视,又有一些专职人员,就能把全面质量管理工作搞好。()

12. 全面质量管理必须围绕一定的质量目标来进行。
()

13. 企业的质量目标是通过一个健全而有效的体系来实现的。()

14. 全面质量管理的特点之一,是以事后检验和把关为主转变为以预防为主,从管因素转变为管结果。()

15. “三全一多样”是指全企业、全方位、全员和多方法的质量管理。()

二、填空题

1. 全面质量管理是一个组织以____为中心,以____参与为基础,目的在于通过____满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。

2. 全面质量管理把过去的以____和把关为主,转变为以____为主,即从管结果转变为管因素。

3. 全面质量管理由单纯符合____转变为满足____需要。

4. 全面质量管理强调不断改进____质量,从而不断改进产品和____的质量。

5. 全面质量管理要求尊重客观事实,尽量用____说话,并遵循____循环的工作程序。

6. 全面质量管理的基本要求“三全一多样”,是指____的质量管理、____的质量管理、____的质量管理和____的质量管理。

三、选择题(只写所选序号)

1. 开展全面质量管理的关键是_____。

- (1)领导重视
- (2)全员参加
- (3)贯标
- 2. 全面质量管理是企业管理的_____。
 - (1)次要环节
 - (2)基础
 - (3)纲
- 3. 全面质量管理可以使_____受益。
 - (1)企业及其职工
 - (2)企业、职工及消费者
 - (3)企业、职工、消费者、供应方、社会
- 4. 推行全面质量管理的基本要求是_____。
 - (1)提高人的素质
 - (2)以系统观点为指导
 - (3)“三全一多样”
- 5. 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。其中,_____侧重于质量决策。
 - (1)上层管理
 - (2)中层管理
 - (3)基层管理

四、简答题

- 1. 简述全面质量管理的基本要求。
- 2. 开展全面质量管理,必须抓住哪些要领?

五、应用题

- 1. 试述全面质量管理如何体现以预防为主和为用户服务的思想?
- 2. 开展全面质量管理应注意做好哪些工作?

第四章 质量体系

通过本章的学习,着重掌握:与质量有关的基本术语;质量体系要素;质量体系的建立与运行。

一、判断题(对者用“○”号,错者用“×”号)

1. 尽管产品日益复杂,但质量保证的内容一般不会变化。()
2. 质量体系审核是通过对质量体系评审和评价的结论和建议,采取改进措施。()
3. 质量体系审核的主要目的是对质量体系的符合性和有效性的审核加以认定。()
4. 质量体系评审的正式评价是由组织的最高管理者做出的。()
5. 我国先进企业提出的走“质量效益型”道路,是指以质量为中心的企业管理。()
6. 内部质量保证是指为了使企业全体职工相信本企业达到和维持预定的产品质量要求所进行的活动。()
7. 有了质量体系,才保证了质量方针的贯彻实施。()
8. 企业与分供方应有计划、有组织地建立厂际质量体系。()
9. 质量体系重在实效和运行,而无须强调质量体系文件化。()

二、填空题

1. 质量体系是指为了实施质量管理所需的_____ , _____