

一、 填空（20分，每空1分）

1. 产品的经济性是指产品在整个生命周期内的费用，是 费用的总和。
2. 质量环是指对产品质量的 、形成和 过程进行的抽象描述和理论概括。
3. 一般可以将现代质量管理分为 质量检验 阶段和统计质量控制阶段和 全面质量管理 阶段。
4. 客服服务的思想 。
5. 质量管理体系是在质量方面 指挥 和 控制 组织的管理体系。
6. 将相互关联的过程作为 来看待、理解和 ， 以利于提高组织的 效性 和效率 。
7. 管理水平达到6西格玛时，其对应的缺陷率为 3. 4ppm
8. DMAIC流程中的分析阶段的主要目的是通过数据分析，确定输入对输出的影响，识别 关键影响因素。
- 9、导致质量特性波动的因素根据来源的不同，可分为 6个方面，简称为5M1E。

二、 判断题（15分 每题1分认为正确请画“√”，不正确请画“×”）

1. 质量是指产品或服务满足顾客需求的程度。（ × ）
2. 从质量和企业关系方面看，提高质量是企业生存和发展的保证。（ √ ）
3. 提高质量能带来全社会的效益，但是生产企业的成本会增加。因为质量越高，成本也越高。（ × ）
4. 全面质量管理强调“始于识别顾客的需要，终于满足顾客的需要”，顾客就是指外部的最终的顾客。（ × ）
5. 朱兰的质量管理三部曲是一个由质量策划、质量控制和质量改进三个互相联系的阶段所构成的一个逻辑的过程。（ √ ）
6. ISO 9001. 标准规定的质量管理体系要求是对有关产品要求的补充。（ √ ）
7. QC小组等同于行政班组，其组建需经行政批准。（ × ）
（ × ）
9. DMAIC流程中的测量阶段应对产生缺陷的原因进行预测。（ × ）
10. 运用控制图可以找出质量问题的主要原因。（ × ）
11. 运用控制图有利于及时判断工序是否处于稳定状态。（ √ ）
12. 控制过程就是把波动限制在允许的范围内，超出范围就要设法减少波动并及时报告，迟到的报告就有可能引起损失。（ √ ）

13. 控制图的控制界限可以用压缩的规范界限代替。 (×)
14. 当控制图上出现异常点时, 就表示有不合格品发生。 (×)
15. 标准型抽样检验适合于对产品质量不了解的孤立批的检查验收。 (√)

三、 单项选择题(共30题, 每题1分。每题的备选项中, 只有1个最符合题意)

- 1.
- A. 戴明 B. 菲根鲍姆 C. 朱兰 D. 休哈特
2. 汽车、机床为__A__产品。
- A. 硬件 B. 流程性材料 C. 软件 D. 服务
- 3.
- A. 早期质量管理 B. 统计质量控制 C. 全面质量管理 D. 质量检验
4. 组织建立、实施、保持和持续改进质量管理体系的目的是__
- A. 提高组织的知名度 B. 证实组织有能力稳定的提供满足要求的产品
- C. 增进顾客满意 D. B+C
5. 统计质量管理阶段, 由(D)承担质量管理工作。
- A. 操作者本人 B. 工长 C. 专职检验人员 D. 工程师和技术人员
6. 全面质量管理的指导思想是(D)。
- A. 质量第一 B. 安全第一 C. 用户第一 D. 质量第一、顾客至上
7. . X控制图中连续 A 点递增或递减, 应判为异常。
- A. 6 B. 7 C. 8 D. 9
8. 质量成本是衡量企业质量管理活动和质量体系(D)的依据。
- A. 品质性 B. 经济性 C. 时效性 D. 有效性
9. 质量成本的降低可以通过提高(D)质量得以实现。
- A. 维修 B. 检验 C. 管理 D. 工作
10. 在直接质量成本构成中, 鉴定成本占全部质量成本的 (C)。
- A. . 25%-40% B. 20%~40% C . 10%~50% D. 0. 5%-5%
11. 从质量管理学的角度看, 作为产品质量产生、形成和实现过程中的第一环是(A)。 A营销 B. 设计 C采购 D. 产品试制
12. 当工序能力指数的范围为 $1.33 < C_p \leq 1.67$ 时, 工序能力等级为 (B) 级。
- A特 B. 1 C. 2 D. 3

13. (C)是产品、零部件制造过程的基本环节,是使其发生物理和化学变化的过程。 A.工步 B. 工位 C. 工序 D. 工装

14. 检验的目的就是按(C)验证产品质量特性是否符合要求。

A. 工艺 B. 图纸 C. 标准 D. 计量

15. 工序检验的目的是防止不合格的(B)流入下道工序。

A.成品 B. 半成品 C. 部件 D. 零件

16. 预防措施和纠正措施都是质量改进的(C)。

A.要素 B. 目的 C. 关键 D. 依据

17. 劣质成本由(B)构成。

A. 内部损失和外部损失成本

B. 不增值的预防成本和鉴定成本以及内部损失和外部损失成本

C. 不增值的预防成本以及内部损失和外部损失成本

D. 鉴定成本以及内部损失和外部损失成本

18. 在产品的设计开发阶段,企业通常可以采用(C)的方法来提高设计开发的质量并缩短开发周期。

A. 对供应商的样件进行严格检验

B. 对供应商进行过程能力分析

C. 邀请供应商参与早期的设计开发

D. 审核供应商的质量管理体系

19. 关于“质量检验”的定义,正确的是(A)。

A. 对产品的一个或多个质量特性进行观察、测量、试验,并将结果和规定的质量要求进行比较,以确定每项质量特性合格状况的技术性检查活动

B. 根据产品标准对原材料、中间产品、成品合格与否给出结论

C. 通过观察和判断,适当时结合测量、试验所进行的符合性评价

D. 通过技术专家对产品使用性能进行评价

20. OC曲线可以用来(B)。

A、判断产品是否合格 B、分析抽样方案的判别能力

C、判断产品批是否接收 D、判断过程是否处于统计控制状态

21. 当检验结果显示过程质量已开始变差时,计数调整型抽样检验应首先通过(

A)来保护使用方利益。

- A、加严检验 B、正常检验
C、放宽检验 D、暂停检验

22. 某车间利用巡检数据作控制图，以分析和监测产品的某关键质量特性的波动情况。按照作业指导书的规定，巡检人员每小时从生产线上抽一件产品检验，连续检测13个工作班次，共得到104个计量值数据。适宜使用的控制图是（ C ）。

- A、均值-极差控制图
B、p控制图
C、单值-移动极差控制图
D、“均值-极差控制图”或“单值-移动极差控制图”

23. 比较“不合格”和“不合格品”的概念，正确的说法应是（ C ）。

- A、两者互不相干
B、两者没有区别
C、不合格包括不合格品
D、不合格比不合格品严重

24. 根据技术标准、产品图样，作业(工艺)规程或订货合同的规定，采用相应的检测方法观察、试验、测量产品的质量特性，制定产品质量是否符合规定的要求，这是质量检验的（ C ）。

- A. 把关功能 B. 预防功能 C. 鉴别功能 D. 报告功能

25. 加工某一零件需经三道工序，已知第一、二、三道工序的不合格品率分别是2%，3%，5%，若各道工序互不影响，则最终产品的不合格率是（ C ）。

- A. 0.00003
B. 0.90307
C. 0.09693
D. 0.3

26. 计数型抽样方案是用（ B ）对批作出判断。

- A. 样本中含有的合格品数
B. 样本中含有的不合格品数或不合格数
C. 样本中含有的不合格品数或合格数
D. 批质量水平

27. 质量改进和质量控制都是质量管理的一部分，其差别在于（ B ）。

- A. 一个强调持续改进，一个没有强调
- B. 一个为了提高质量，一个为了稳定质量
- C. 一个是全员参与，一个是部分人参与
- D. 一个要用控制图，一个不需要

28. (C)是六西格玛管理的重要切入点。

- A. 顾客
- B. 企业内部过程
- C. 劣质成本
- D. 学习与增长

29. 产品放行、交付前要通过两个过程，第一是产品检验；第二是 (D)，二者缺一不可。

- A. 对提供能证实产品质量符合规定要求的客观证据的认定
- B. 对提供的客观证据进行规定要求是否得到满足的认定
- C. 产品合格确认
- D. 检验人员对检验的记录和判定的结果进行签字确认

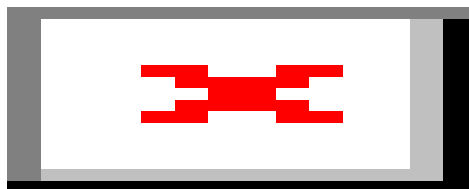
30. 质量体系审核的对象是 (A)。

- A. 质量体系要素
- B. 认证项目
- C. 质量管理手册
- D. 质量检验计划

四、计算分析题

1、请观察下图，回答下列问题：(1)

这是什么图?(1)什么用途?(3)工序处于什么状态?(4)判断的依据?(10分)



答：(1) 控制图：

(2) 用来及时反映和区分正常波动与异常波动；

(3) 工序处于异常；

(4) 有两处异常：①连续15点落在中心线两侧的C区内；②连续3点中有2点落在中心线同一侧的B区以外。

2. 某零件加工尺寸为 $\Phi 18-0.010/0.025$ ，加工100件的一批零件后，得到 $\mu=18.0075$ ， $\sigma=0.0065$ ，

求过程能力指数 C_p 和不合格品率（已知 $\Phi(-2.691)=0.0036$ ）（10分）

解：求规范中心为

$$M = (SU + SL) / 2 = (18.025 + 17.99) / 2 = 18.0075$$

由于分布中心与规范中心重合则有过程能力系数 $CP = T / (6\sigma) = (18.025 - 17.99) / (6 \times 0.0065) = 0.897$

$$\text{不合格率 } P = 2\Phi(-3CP) = 2\Phi(-3 \times 0.897) = 2\Phi(-2.691) = 0.00714 = 0.71\%$$

一、 单项选择题（每小题2分，共20分）

1. 质量管理学的研究对象是_____。

- A. 管理 B. 控制 C. 质量 D. 评审

2. “在质量大提的保护下生活”是著名质量管理学家朱兰博士提出的。朱兰是_____。

- A. 英国人 B. 美国人 C. 日本人 D. 中国人

3. 我国第一个与国际惯例接轨的系列标准是_____。

- A. GB/T 19000—ISO9000 B. ISO9000
C. GB/T—19000.1—ISO9000-1 D. GB/T19002—ISO9002

4. 质量责任制是企业建立经济责任制的_____。

- A. 根本环节 B. 关键环节 C. 首要环节 D. 最终环节

5. 产品质量产生、形成和实现过程中全部活动的总和，其含义为_____。

- A. 质量体系 B. 质量职能 C. 质量控制 D. 质量保证

6. 销售后的质量管理主要指的是_____。

- A. 售后的附加利益 B. 售后信息反馈 C. 售后服务 D. 售后消费引导

7. 在PDCA管理工作方法中，关键是_____。

- A. P阶段 B. D阶段 C. C阶段 D. A阶段

8. 把收集到的大量有关某一特定主题的意见、观点、想法和问题，按它们之间的相互接近关系

加以归类，汇总的一种图示技术是_____。

- A. 树图 B. 因果图 C. 亲和图 D. 矩阵图

9. 企业赢得“货币选票”的最基本条件就是_____。

- A. 赢利 B. 品牌 C. 特色 D. 质量

10. 1903年，英国制定了世界上第一个认证标志，即用BS字母组成的_____。

- A. 风筝标志 B. 蝴蝶标志 C. 小鸟标志 D. 钻石标志

二. 名词解释题（每小题5分，共20分）。

1. 标准化
2. 质量体系
3. 质量控制点
4. 因果图

三. 简答题（每题10分，共30分）。

1. 简述成本质量的构成。
2. 简述成本全面质量管理的基本要求。
3. 简述质量监督的重要意义。

四. 论述题（每题15分，共30分）。

1. 如何在企业中开展全面质量管理和实施系列标准。

一. 单项选择题（每小题2分，共20分）。

1. 为使质量满足规定的质量要求所采取的作业技术和活动是_____。

- A. 质量管理 B. 质量保证 C. 质量控制 D. 质量体系

2. 日本被誉为战略型国家，在国际市场竞争中所使用的武器就是_____。

- A. 资源 B. 技术 C. 垄断 D. 质量

3. 田口方法是一种_____的方法。

- A. 一次性设计 B. 稳健性设计 C. 容差设计 D. 参数设计

4. 采购的质量职能就是为产品提供一种_____的保证。

- A. “早期报警” B. “中期报警” C. “晚期报警” D. “警钟常鸣”

5. 由企业的最高管理者就企业的质量方针和目标，对质量体系的现状和适应性所进行的正式评价就是_____。

- A. 过程审核 B. 管理评审 C. 质量审核 D. 计划审核
6. 在PDCA管理工作方法中，关键是_____。
- A. P阶段 B. D阶段 C. C阶段 D. A阶段
7. 把收集到的大量有关某一特定主题的意见、观点、想法和问题，按它们之间的相互接近关系加以归类，汇总的一种图示技术是_____。
- A. 树图 B. 因果图 C. 亲和图 D. 矩阵图
8. 将过程、产品和服务质量同公认的处于领先地位的竞争者的过程、产品和服务质量进行比较，以识别自身质量改进机会的方法，称为_____。
- A. 标杆法 B. 分层法 C. 调整法 D. 统计法
9. 质量监督是对产品进行宏观管理的_____。
- A. 非常措施 B. 重要手段 C. 一般要求 D. 重要原则
10. 质量法制是_____。
- A. 关于产品质量和权利、义务、责任关系的法律规范的总称
- B. 关于质量检查评审的一系列的方法的制度
- C. 关于《产品质量法》的简称
- D. 关于质量监督的重要法律

二. 名词解释题（每小题5分，共20分）。

1. 质量环
2. 质量改进
3. 产品质量
4. 质量职能

三. 简答题（每题10分，共30分）。

1. 简述质量信息的分析与评价。
2. 简述质量改进的程序。
3. 设置质量控制点应考虑的因素有哪些。

四. 论述题（每题15分，共30分）。

1. 如何在采购阶段进行质量管理。
2. 试述全面质量管理的基本要求。

答案

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C B A C B C D C D A

二. 名词解释。

1. 在经济、技术、科学及管理等社会实践中，对重复性事物和概念，通过制定、发布和实施标准，达到统一，以获得最佳秩序和社会效益。

2. 为了实施质量管理所需的组织结构、程序、过程和资源。质量体系是质量管理的核心，质量方针和质量管理体系需要通过质量体系来贯彻和实施。

3. 质量控制点是指在质量活动中需要重点进行控制的对象或实体。

4. 它是表示质量特性波动与其潜在原因关系，即表达和分析因果关系的一种图表。

三. 简答题。

1. 答：一般可将质量成本划分为直接质量成本和间接质量成本。直接质量成本包括：1. 内部故障成本 2. 外部故障成本 3. 鉴定成本 4. 预防成本。间接质量成本包括：1、无形的质量成本；2、使用质量成本；3、供应商质量成本；4、设备质量成本。

2. 答：1. 全面的质量管理（1）必须抓好全员的质量教育工作，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。

（2）通过制定各部门各级各类人员的质量责任制，明确自己在质量责任制中的

责任和权限。（3）要开展多种形式的群众性质量管理活动，充分发挥广大职工的聪明才智和当家作主的进取精神。2. 全过程的质量管理 （1）预防为主，不断改进的思想。（2）为顾客服务的思想。3. 全企业的质量管理4. 多方法的质量管理（1）尊

重客观事实，尽量用数据说话。（2）遵循PDCA循环的工作程序。（3）广泛地运用科学技术的新成果。

3. 答：（1）保护消费者和生产者的合法权益 （2）贯彻产品技术标准和有关质量法规 （3）有利于发展对外贸易，开拓国际市场，保护国家的经济利益 （4）有利于促进技术进步，提高企业素质和质量管理水平。

四．论述题。

1. 答：一、全面质量管理和系列标准的比较 全面质量管理和GB/T19000系列标准有很多的共同点，具体表现在：

- 1.目标一致
2. 核心都是建立质量体系
3. 都有全面性的要求
4. 重视评审工作
5. 都强调不断改进
6. 都运用现代统计技术和管理技术
7. 都强调企业领导的作用

二. 开展全面质量管理和实施系列标准的关系

全面质量管理和系列标准有共同点，但二者有其异性。在企业实际工作中，我们主张

把全面开张质量管理和实施系列标准有机地结合起来。具体有以下四种情况：

1. 已开展全面质量管理多年并且行之有效，取得成功经验和企业
2. 过去搞过全面质量管理，但只限于搞宣传教育或应用一些数理统计方法的企业
3. 新建立的企业或是全面质量管理与实施系列标准工作尚未起步的企业
4. 已通过认证机构认证的企业。

参考答案（二）

一．单项选择题。

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A D B A B D C A B A

二．名词解释。

1. 质量环是指从最初识别需要到最终满足要求和期望的各阶段中影响质量的相互作用活动的概念模式，又称为质量螺旋或产品寿命周期。
2. 为向本组织及其顾客提供更多的实惠，在整个组织内所采取的旨在提高活动和过程的效益和效率的各种措施。
3. 产品质量就是反映产品满足明确或隐含需要的能力的特性总和。
4. 质量职能是指产品质量产生、形成和实现过程中全部活动的总和。

三．简答题。

1. 答：（1）质量分析 （2）用途分析 （3）竞争分析 （4）消费者或顾客分析 （5）新产品开拓市场分析 （6）产品市场寿命周期分析 （7）其它分析。

2. 答：（1）估量改进机会 （2）确定质量改进项目或活动 （3）进行诊断，找出原因，建立因果关系 （4）采取预防和纠正措施 （5）确认改进 （6）保持成果，在新的水平上控制

3. 答：（1）对产品的适用性（性能、精度、寿命、可靠性、安全性等）有严重影响的关键质量特性、关键部位或重要影响，应设置质量控制点。（2）对工艺上有严格要求，对下道工序有严重影响的关键质量特性、部位、应设置质量控制点。（3）对质量不稳定、出现不合格品多的项目，应设置质量控制点。

（4）对紧缺物资或可能对生产安全安排有严重影响的关键项目，应设置质量控制点。

四．论述题。

1. （1）选择合适的供应商。（2）确定在处理同供应商之间的关系中有关的质量方针。（3）制定保证和验证供方的产品质量的正式程序。（4）规定查明差错和采取纠正措施的办法。（5）建立双程多线交流沟通，协助供方改进和提高主品质量。（6）进货控制和进货质量记录。（7）对供方进行质量监督评级。

2. 1.全面的质量管理

（1）必须抓好全员的质量教育工作，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。

（2）通过制定各部门各级各类人员的质量责任制，明确自己在质量责任制中的责任和权限。

（3）要开展多种形式的群众性质量管理活动，充分发挥广大职工的聪明才智和当家作主的进取精神。

2. 全过程的质量管理

（1）预防为主，不断改进的思想。

（2）为顾客服务的思想。

3. 全企业的质量管理

4. 多方法的质量管理

（1）尊重客观事实，尽量用数据说话。

（2）遵循PDCA循环的工作程序。（3）广泛地运用科学技术的新成果。