**质量管理（一）**

**1.第十一章 质量管理工具和方法**

**根据本章所学理论，****调查分析某企业是如何应用质量管理工具和方法解决实际问题的。可以列举一个工具或方法，也可以列举多个工具和方法。**

答：

调查表：又称检查表、核对表、统计分析表，是用来系统地收集和积累数据，确认事实，并对数据进行粗略整理和分析的统计图表。它被广泛运用于现场管理，并对数据进行粗略整理和分析的统计图表。

种类：

1．不合格品项目调查表。主要用于调查生产现场不合格品中不合格项目的频数和不合格品率，以便进一步利用排列图等分析研究。如小组对中继线插焊接缺陷的调查表。

2．缺陷位置调查表。用来记录、统计、分析不同类型的外观质量缺陷所发生的部件、部位和密集程度，找出规律性，为调查或找出解决问题的方法提供依据。如反映汽车车身喷漆质量发生色斑位置调查图。

3．质量分布调查表。质量分布调查表是使用计量值数据进行现场调查的有效工具它是根据以往资料，将某一质量特性项目的数据分布范围分成若干区间而制成的表格，用来记录和统计每一质量特性数据落在某一区间的频数。质量分布调查表与直方图的频数分布表相似。两者的不同之处是，质量分布调查表的区间范围是根据以往资料，首先划分区间范围，然后制成表格，以供现场调查记录数据；而频数分布表则是首先收集数据。再适当划分区间，然后制成图表，以供分析现场质量分布状况之用。

4．矩阵调查表。矩阵调查表是一种多因素调查表，它要求把产生问题的对应因素分别排列成行和列，在其交叉点上标出调查到的各种缺陷和问题以及数量。

如两台注塑机生产的数量制品的外观质量的调查表。

**2. 第十二章 可靠性管理**

**结合本章所学理论和思想，****调查分析某企业实行可靠性管理的实际情况，结合实际谈谈自己对可靠性管理的理解。**

答：

可靠性保证系统的领导机构负责:制订可靠性工作的方针、计划、组织和规章制度;发布标准规范;检查、督促可靠性工作的进展情况;协调整个系统的可靠性工作(包括协作单位在内);组织可靠性工作的教育和情报交流;指导所属部门的可靠性工作。

设计部门所承担的可靠性任务是:根据所要求的可靠性指标确定环境条件;制定本系统的可靠性任务书;确定对所用元件、器件、材料、工艺的可靠性要求;进行可靠性分配和预测;进行故障树分析和故障模式、效应及致命度分析;寻找产品的薄弱环节，在设计上采取措施，以提高薄弱环节的可靠性;对产品的零件、部件进行应力-强度分析,采取环境保护(如减振、恒温)措施;对材料和加工精度提出恰当的要求，保证零件、部件和产品结构可靠;确定元件、器件的降负荷因子;进行热设计，使整机的局部温升不致过高;进行边缘设计，保证产品的性能可靠性;查明所用元件、器件、材料的保险期，制订恰当的维修、更新方案;在各个设计阶段结束时进行设计评审。

**3.第十三章 标准化、认证制度、质量监督**

**根据本章原理和理论，结合某企业实际，谈谈****企业是如何应用标准化、认证制度和质量监督的，这些措施发挥了什么样的作用。**

答：

一、公司标准化：

    对公司生产经营活动范围内的重复性事物和概念，以制定和实施公司标准，以及贯彻实施相关的国家、行业、地方标准等为主要内容的过程。其作用是获得公司的最佳生产经营秩序和经济效益。

二、认证制度：

      是企业和组织机构提高管理与服务水平、保证产品质量、提高竞争力的可靠方式；从源头上确保产品质量安全、规范市场行为、指导消费、保护环境、保护人民生命健康、促进对外贸易的战略性选择的认证认可。

      我国认证制度主要有两大类，一是依照法律法规企业必须实施的强制性产品认证、二是企业自愿选择的自愿性认证，其作用分别是 ：

1.前者保护广大消费者人身和动植物生命安全，保护环境、保护国家安全。

2.后者发挥“指导消费者选购性能良好的商品，提高企业的市场竟争能力，全面提高产品的性能和提高企业持续稳定地生产符合标准要求的能力”作用的自愿性认证。包括企业质量、环境、职业健康安全管理体系认证。

三、质量监督：是一种质量分析和评价活动。

      可以分为企业内部的微观质量监督和企业外部的宏观质量监督。而企业外部的宏观质量监督又可以分为“行政监督、行业监督、社会监督”三类，其中最主要的就是由政府部门实施的“行政监督”。它主要是按行政区域分级负责的宏观质量监督。

      其主要作用是：保护消费者、社会和国家的利益不受侵害，维护正常的社会经济秩序，促进市场经济的发展。