



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

## 质量管理（一）

### 考试-知识点押题资料

（★机密）

**【单选】**变化是当今环境的最主要的特征。在政治方面，全球的两极体制崩坏之后，不同的政治力量与经济力量纠合在一起进行着新一轮的角逐和重新组合，全球的政治局势变得比以往任何时候都更加波诡云谲，难以把握。当今世界的技术发展呈现出日益加速的趋势，并对企业的生产、经营及管理造成了深远的影响。在社会文化方面，工业社会中形成的人是自然的主宰这种信条已经日渐动摇，取而代之的是一种人与自然和谐共生的新的社会价值观。

**【多选】**所谓利益相关者，指除了股东之外，包括政府、供应商、顾客、社会公众等在内的各个方面。

**【单选】**顾客、竞争及变化这三者使得工商企业界变成了一个新的世界。一个组织要适应环境的要求生存下去并在竞争中取胜，就必须成为学习型组织，这意味着必须具备所谓的FFII特征，也就是必须快速、灵活、勇于创新并能够持续不断地改进。

**【单选、简答】**通常，质量特性可以区分为以下几类：  
技术性 or 理化性的特性。这些特性可以用理化检测仪器精确测定。例如机械零件的刚性、弹性、耐磨性；汽车的速度、牵引力、耗油量、废气排放量；手表的防水、防震、防磁等。  
心理方面的特性。例如服装的式样、食品的味道、汽车象征的地位和气派等。  
时间方面的特性。例如耐用品的可靠性、可维修性、精度保持性，电力供应的及时性等。  
安全方面的特性。  
社会方面的特性。

**【简答】**促使质量受到重视的主要原因。

(1) 科学技术的增长为人类带来了无数的福音，从根本上改变了人类社会的存在方式，同时也要求更为复杂的设计和精确的实施。

(2) 科学技术带来了福音的同时，也使得人类的安全、健康以及环境受到了前所未有的威胁。



加入公众号



通关更轻松 | 更多免费资料 尽

在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (3) 各国政府对于质量的管制。
- (4) 消费者权益运动日益高涨。
- (5) 在质量方面日益增强的国际竞争。

上述各种力量所形成的合力使得质量受到了人们前所未有的重视。

**[单选]** 企业管理就是企业的管理人员运用其知识、技能、经验和所掌握的信息，通过对企业的人、财、物资源的计划、组织、领导与控制，来实现企业的各项目标，保证企业的生存与发展。

**[单选、多选]** 质量管理就是为了实现组织的质量目标而进行的计划、组织、领导与控制的活动的。质量计划、质量控制和质量改进这三个管理过程构成了质量管理的主要内容。

**[简答、论述]** 全面质量管理的原则。

- (1) 以顾客为关注焦点。
- (2) 领导作用。
- (3) 全员积极参与。
- (4) 过程方法。
- (5) 改进。
- (6) 循证决策。
- (7) 关系管理。

**[简答]** 质量管理的发展历程。

- (1) 质量检验阶段。质量检验阶段一直持续到第二次世界大战之前，主要是通过检验的方式来控制和保证产出或转入下道工序的产品质量。
- (2) 统计质量控制阶段。这一时期质量管理的重点主要在于确保产品质量符合规格和标准。
- (3) 全面质量管理阶段。

**[单选]** 戴明于 1986 年在其《走出危机》一书中提出，为了向以顾客满意为宗旨的质量型组织转变，组织的管理者必须关注 14 个要点或必须承担 14 个方面的义务。

**[单选]** 米兰提出了质量即适用性的概念，强调了顾客导向的重要性。朱兰理论体系中的主要概念还包括质量管理三部曲、关键的少数原理等。

**[单选]** 幽笙是一位美国的统计学家，也是一位管理咨询顾问。他是现代质量管理的奠基者，被人们尊称为“现代质量控制之父”。



加入公众号

通关更轻松 2 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

**[单选、简答]** 1951年，为纪念戴明对日本的友谊和贡献，日本科学技术联盟提议设立了戴明奖，以促进日本质量管理的发展。

戴明奖的效果表现在经营结果和管理水平两方面。在经营结果方面，通过挑战戴明奖而改进了质量，促进了新产品的开发，提高了生产率，增加了销售和利润；在管理水平方面，改善了部门间的沟通，提高了工作质量，改进成为持续的活动，促进了经营计划的落实、经营方针的沟通，改进了综合管理体制。

**[单选、多选、简答]** 卓越绩效模式的价值观共有 11 项，分别为：

- (1) 系统的视野。
- (2) 具有远见的领导。
- (3) 聚焦于顾客的卓越。
- (4) 对人的重视。
- (5) 组织的学习和敏捷性。
- (6) 聚焦于成功。
- (7) 促进创新的管理。
- (8) 基于事实的管理。
- (9) 社会责任。
- (10) 伦理与透明性。
- (11) 提供价值与结果。

**[单选、多选、简答]** 欧洲质量奖的卓越绩效模型基于如下 8 个方面的基本概念之上：

- (1) 为顾客增加价值。
- (2) 基于愿景、激情和诚信的领导。
- (3) 通过发挥人的才能取得成功。
- (4) 构筑组织的能力。
- (5) 基于敏捷性的管理。
- (6) 促进创造性和创新。
- (7) 保持卓越的结果。
- (8) 创造可持续的未来。

**[单选、多选]** ISO9000 族标准的主要核心标准如下：

ISO9000：2015《质量管理体系——基础和术语》，阐述了质量管理体系的基本概念、质

ISO9001：2015《质量管理体系——要求》，规定了质量管理体系的要求，用于证实组织具有持续提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力，帮助组织通过实施和改进质量体系来增强顾客满意度。通常人们所说的质量管



加入公众号

通关更轻松 3 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

理体系认证依据的便是这一标准。

ISO9004: 2018《追求组织的持续成功——质量管理方法》，对组织提升其持续成功的能力提供了指南，该标准提供了一个进行自我评价的工具。

ISO19011: 20U《管理体系审核指南》，提供审核各种管理体系的指南。

**[简答、论述、案例分析]** ISO9000族标准的过程导向。

企业通过产品和服务来实现顾客的满意。在一个充满竞争的时代，企业为了维持其竞争地位，必须持续不断地改进产品和服务的质量，降低成本，提高生产率。而产品和服务是由过程来实现的，质量、成本和生产率等绩效因素都是过程的结果。通过对过程进行控制和改进来实现绩效的改进，是现代企业管理的一种最有效的途径。

从本质上来讲，ISO9000族标准所确立的质量管理体系便是对实现质量目标所必需的过程的规定。质量管理体系是一系列的相关过程的集合。质量、成本和生产率等绩效因素是果，而过程是因。建立和实施质量管理体系就是要通过持续不断地识别、建立、控制和改进过程来实现组织绩效的改进。

**[单选]** 外部顾客处于组织边界之外，接受组织的最终产品或服务，但可能不是实际用户。内部顾客指组织边界之内，某个过程中的个人或团体。

**[单选、多选]** 细分顾客的依据可以是地理位置、人口统计学因素、产品使用情况、采购方式（如零售店顾客与互联网顾客）、购买数量、预期的服务水平等。按顾客的偏好，市场可以细分为类似的偏好、分散的偏好、成群的偏好三种顾客类型。

**[单选、多选]** 马斯洛把人的需要分为生理、安全、社交、尊重和自我实现五个层次，这一理论可以认为是有关人的需要方面的最具有影响的理论。

**[单选]** 顾客体验是顾客在和企业的互动过程中产生的一种心理感受。

**[单选、简答]** 顾客满意度是衡量组织的管理水准和业务绩效的晴雨表。测量顾客的满意水平是改进组织的业绩和运作、实现顾客满意并提高企业竞争力的重要手段。

测量顾客满意度的途径有很多，主要有顾客调查、产品提供登记、投诉的处理和跟踪、交易数据分析、顾客接触点分析、流失顾客分析等。其中，顾客调查是目前测量顾客满意度的主要方法。

**[简答、论述]** 顾客满意度测评的主要工作。

(1) 明确调查的目的。



加入公众号

通关更轻松 4 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (2) 选择调查者和调查对象。
- (3) 设计和选择调查手段。
- (4) 确定调查问题。
- (5) 设计满意度的标度。
- (6) 设计调查报告的格式和数据整理方法。

**[多选]** 单变量分析, 包括边际分析、频数分布、集中趋势的测量(众数、中值、平均值)、分布与变异性分析(极差、标准偏差)、其他极值的测量(最满意与最不满意比例等)、回答水平的解释(统计显著性检验)。

双变量分析, 包括分类统计、相关分析和风险分析。分类统计旨在发现数据之间的联系; 相关分析是将各个效能属性与总体满意度进行相关处理, 识别改进区域; 风险分析是一种参照总体满意度检查每个属性的评级的处理技术。

**[简答、案例分析]** 顾客关系管理的一般过程。

- (1) 获取顾客信息, 识别顾客。
- (2) 管理顾客沟通, 了解需要和期望。
- (3) 掌握顾客满意度。
- (4) 研究顾客价值, 确定关系战略。
- (5) 分析差距, 实施产品和服务改进。
- (6) 留住和造就忠诚的顾客。

**[单选、多选]** 目前, 电子化的顾客关系管理系统(eCRM)成为企业信息系统市场中一个新的热点。其基本功能包括:

- (1) 接入管理——通过电子商务、呼叫中心、网络、社交媒体、电子邮件、电话、传真等实现与顾客的交互、快速响应并提供技术支持。
- (2) 流程管理——实现营销、销售、服务等职能和过程的精细管理和工作自动化。
- (3) 决策支持——借助数据仓库、数据挖掘、决策支持、知识管理等技术, 提供顾客关系管理和企业经营的决策支持。

**[单选]** 使命常常也称为宗旨、目的, 反映了一个组织之所以存在的理由或价值, 它回答的是“我是谁”这一根本性的问题。阿里巴巴集团的使命陈述为“让天下没有难做的生意”, 京东的使命是“让生活简单快乐”。

**[单选]** 核心价值观也称为“关键信念”, 它是一个组织所拥护的和信奉的东西, 是一个组织的最重要的和永恒的信条, 是一小部分不随时间的变化而改变的原则。



加入公众号

通关更轻松 5 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

**[单选]** 愿景是组织未来期望达到的一种状态。

**[单选]** 组织的社会责任指的是企业追求有利于社会的长远目标的一种义务，它超越 了法律和经济所要求的义务。社会责任不同于社会义务，后者指一个企业承担其经济的 和法律的责任的义务，是法律所要求的最低程度。

**[简答、案例分析]** 组织的社会责任的发展程度。

处于第一阶段的管理者，将努力通过利润最大化和成本最小化来提高股东的利益。

在第二阶段，管理者承认他们对员工的责任，并高度重视人力资源管理，因为他们希望招聘、留住和激励优秀的员工。

在第三阶段，管理者将社会责任扩展到环境中的其他相关方，即顾客和供应商方面。

最后，在第四阶段，管理者感到他们对社会整体负有责任。

**[简答、论述]** 实施战略计划活动的益处。

(1) 将组织资源集中在能够真正提高顾客满意、降低成本以及增加股东价值的活动上。

(2) 建立一个高效、灵活的计划和实施系统。

(3) 使改进成为长期实施的常规性活动。

(4) 促进跨部门的合作。

(5) 通过赋予实施所计划活动的职权激发管理人员和普通员工的首创精神。

(6) 消除不在计划内的不必要的和浪费性的活动。

(7) 消除各种计划中的可能冲突。

(8) 集中资源确保财务计划的实现。

**[简答、论述]** 战略计划活动的过程。

(1) 确立和沟通组织的愿景、使命、价值观和质量方针。

(2) 将愿景分解为少数关键的战略。

(3) 制定战略目标。

(4) 目标的展开。

(5) 用关键绩效指标来测量进展状况。

(6) 评审进展状况。

(7) 高层审核

**[单选]** 泰罗于 20 世纪初提出的“科学管理”教义构成了传统管理的基础。

**[简答、案例分析]** 追求全面质量的组织在人力资源管理方面的特征。



加入公众号

通关更轻松 6 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (1) 倡导跨部门的团队合作和技能共享。
- (2) 强调合作、主动、创新和主人翁精神。
- (3) 授权员工和团队做出影响质量和顾客满意度的决策。
- (4) 建立有效的绩效管理体系、薪酬制度以及奖励和认可制度。
- (5) 拥有有效的招募和职业发展过程。
- (6) 在培训和教育方面投入显著。
- (7) 激励员工最大限度发挥潜能。
- (8) 建立和维护有利于员工福祉和成长的工作环境。
- (9) 定期评估人力资源管理举措的效果，测量员工满意度，促进持续改进。

**【单选、多选】** 职业设计就是将若干工作任务组合起来构成一个完整的职位。一个职位要存在并有意义，必须满足以下几个特征：

- (1) 具有明确且能够检验的目标。
- (2) 具有明确的职责，也就是必须清楚该职位所承担的任务或活动。
- (3) 具有明确的职权，以使占据该职位的人员有可能去实现其目标。

**【简答】** 职位设计的要求。

- (1) 着眼于顾客满意。
- (2) 着眼于员工满意。
- (3) 着眼于组织的利益。

**【简答、案例分析】** 职位设计的演化。

从历史上来看，职位设计经历了如下变迁和发展：

- (1) 按照专业化分工的原则设计职位。
- (2) 职位扩大化。
- (3) 职位轮换。
- (4) 职位丰富化。
- (5) 工作团队。

**【单选、多选】** 内部招聘风险小，成本低，有利于调动内部员工的积极性、增强组织的凝聚力。其缺点是容易造成“近亲繁殖”，不利于广纳贤才。外部招聘的优点是人员选择的范围广，有利于招到符合企业发展需要的人才，能带来新思想、新方法。但因对应聘者了解少，容易造成错误的招聘，也会使内部员工的升迁希望破灭，导致离职率上升。

**【简答、案例分析】** 招聘的程序。

- (1) 制订员工招聘计划和录用政策。
- (2) 落实招聘组织。



加入公众号

通关更轻松 7 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (3) 确定人员招聘的方法与渠道。
- (4) 挑选和录用。
- (5) 签订劳动合同。
- (6) 检查、评估及反馈。

**[单选、多选]** 培训的形式主要有脱产培训、在职培训和业余学习等。脱产培训是指被 培训者集中一段时间，离开工作岗位接受培训的方式。在职培训是员工在本单位通过生产实践进行的培训或利用业余时间进行的培训。业余学习是员工利用工作之外的业余时间，通过各种方式雄行的学习。

**[单选、简答]** 人的职业生涯是一个动态的不断变化发展的过程，可以分为若干个阶段 或时期。

- (1) 成长阶段(出生到 14 岁)。
- (2) 探索阶段(15~24 岁)。
- (3) 创立阶段(25-44 岁)。
- (4) 维持阶段(45~60 岁)。
- (5) 衰退阶段(60 岁以上)。

**[单选、简答]** 所谓绩效评价就是依据职位标准对员工的工作状况和工作结果进行考察、测定和评价的过程。绩效评价也称为绩效考核或绩效考评，其主要功能有：控制功能、激励功能、标准功能、发展功能、沟通功能。

**[单选、简答]** 所谓团队，是指组织内的一群人为达到某种目标而结合起来，其成员相互依存，在心理上彼此意识到对方，在行为上相互作用。团队有以下几个基本特征：

- (1) 成员有共同的目标，为完成共同目标，成员之间彼此合作，这是构成和维持团队的基本条件。
- (2) 成员之间相互依赖，在心理上彼此意识到团队内的其他个体。
- (3) 各成员在行为上相互依赖、相互作用、彼此影响，同一团队的成员在行为上具有互 补性。
- (4) 各成员具有群体意识、归属感，意识到“我们是这一团队中的人”“我是这一团队中 的一员”。

**[多选]** 根据团队存在的目的，可以对它们进行分类。在组织中，主要有三种类型的团 队：问题解决团队、自我管理团队、跨职能团队。

**[简答、论述]** 高效团队的特征。

- (1) 清晰的目标。



加入公众号

通关更轻松 8 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP





更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (2) 相关的技能。
- (3) 相互信任。
- (4) 一致的承诺。
- (5) 良好的沟通。
- (6) 谈判技能。
- (7) 恰当的领导。
- (8) 内部支持和外部支持

**【单选】**核心过程图是从过程的角度对组织活动的图示，正如用组织结构图对组织构成进行静态描述一样。

对单个过程的认识常常要借助于一个具有普遍性的工具，这便是流程图。

**【简答、论述】**过程管理的特点。

- (1) 识别组织中重要的价值创造过程和支持过程，对这些过程文件化并加以持续的维护和管理。
- (2) 产品和服务的设计以顾客的要求为基础，并充分考虑与制造或服务过程的要求、供应商的能力、法律及环境问题等因素之间的关系。
- (3) 在开发过程中应用适当的工程方法和定量方法，确保将质量从一开始就融入产品和服务当中。
- (4) 通过加强产品开发过程中的跨部门沟通来缩短开发时间，确保产品和服务顺利投产。
- (5) 明确对供应商的绩效要求并与关键的供应商和其他机构形成伙伴关系。
- (6) 控制关键过程，运用系统的方法来识别显著变异，找出问题根源，进行纠正并验证结果。
- (7) 持续改进过程，以实现更高的质量、更短的周期和更好的运营绩效。
- (8) 采用诸如标杆分析、再造之类的方法来进行创新，以实现突破性的绩效。

**【简答】**产品设计的阶段。

- (1) 提出创意。
- (2) 初步概念开发。
- (3) 产品/过程开发。
- (4) 市场导入。
- (6) 市场评估。

**【单选、简答】**设计评审的过程阶段。

(1) 初期评审。初期评审是设计工作的基础和起点，要求对方案做出概略的分析和论证工作，偏重于对技术理论、设计原理以及技术经济效果和实现技术方案的可能性等方面的论证和评审。



加入公众号

通关更轻松 9 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (2) 中期评审。中期评审指从设计开始至设计定型之前的评审工作，其特点是具体、深入、仔细，目的是验证产品设计的正确性。
- (3) 终期评审。终期评审指在新产品样机制成之后进行的评审。
- (4) 销售准备状态评审。
- (5) 设计再鉴定，也称事后评审。
- (6) 设计更改控制。

**[单选]** 所有的控制系统都有三个组成部分：控制的标准；测量方法；采取纠正措施，消除偏离标准和计划的情况。

**[单选]** QFD 即质量机能展开，是用一系列矩阵把顾客需要转换成产品技术需要、过程控制计划和操作规范的过程方法。

**[简答]** 质量机能展开的过程。

- 第一步，识别顾客需要。
- 第二步，识别技术要求。
- 第三步，开发顾客需要和技术要求的关系矩阵。
- 第四步，增加竞争对手的评价和主要卖点。
- 第五步，评价竞争产品和服务的技术要求并提出目标。
- 第六步，选择在后续过程中将要展开的技术要求。

**[单选]** 朱兰将质量改进描述为“有组织地取得的良性改变，前所未有的绩效水平的实现”。

**[简答、论述]** 质量改进活动的特点。

- (1) 质量改进不同于质量控制。
- (2) 质量改进是以项目的方式实施的。
- (3) 质量改进是普遍适用的。
- (4) 质量改进是无止境的。
- (5) 质量改进是需要付出成本的。
- (6) 质量改进的成果主要来自关键的少数项目。

**[单选]** 戴明环是最为经典、影响最为广泛的质量改进工具之一。它最初是由统计质量管理的先驱者休哈特博士提出的，戴明在 20 世纪 50 年代将之介绍到了日本，故被日本人称为戴明环并得到了广泛的应用。

**[单选、简答]** 朱兰质量改进程序。

- (1) 提出证据。



加入公众号



在“自考伴”APP

通关更轻松 10 更多免费资料 尽



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (2) 确定项目。
- (3) 建立团队。
- (4) 实施诊断。这一阶段需要广泛使用数据收集、统计以及其他问题解决工具。
- (5) 进行治疗。
- (6) 保持成果。此阶段包括建立新的标准和程序、训练工作人员以及实施控制措施，确保所实现的突破不会随着时间的流逝而丧失。

**[单选]** 六西格玛管理作为一种持续改进产品和服务质量的方法，最早起源于美国摩托罗拉公司

**[简答、案例分析]** 实现六西格玛目标的“六步法”。

- (1) 明确你所提供的产品或服务是什么。
- (2) 明确你的顾客是谁，他们的需要是什么。
- (3) 为了向顾客提供使他们满意的产品和服务，你需要什么。
- (4) 明确你的过程。
- (5) 纠正过程中的错误、杜绝无用功。
- (6) 对过程进行测量、分析、改进和控制，确保改进的持续进行。

**[单选]** 标杆分析就是通过对对比和分析先进组织的行事方式，对本组织的产品、服务、过程等关键的成功因素进行改进和变革，使之成为同业最佳的系统性过程。

**[简答、论述]** 标杆分析的实施步骤。

- 第一步，确定实施标杆分析的领域或对象。
- 第二步，明确自身的现状。
- 第三步，确定谁是最佳者，也就是选择标杆分析的标杆。
- 第四步，明确标杆是怎样做的。
- 第五步，确定并实施改进方案。

**[单选]** 精益管理是以使用最少的资源以及消除各种形式的浪费为特征的一种质量改进方法论。

**[多选]** 实施精益管理可带来诸多的益处。一般而言，这些益处可以归纳为如下五方面：节约成本；增加收入；节省投资；提升员工士气；揭示问题。

**[单选]** 业务过程再造是为了获得成本、质量和生产率等方面的突破性改进，而对企业业务过程进行的根本性再思考和再设计。



加入公众号

通关更轻松 11 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

**[多选]** 一般来说，业务过程再造的特点主要体现在以下几方面：思维模式的彻底改变；以过程为中心进行系统改造；创造性地应用信息技术。此外，业务过程再造还有顾客至上、广泛授权等特点。

**[单选]** 所谓测量是指对产品、服务、过程以及其他业务活动的绩效状况进行量化的行为。

**[单选、简答]** 组织的不同层次对数据和信息的要求。  
在个人层次上，需要的是诸如质量绩效、进度状况和作业成本之类的实时信息。  
在过程层次上，需要的是诸如产量、运转周期时间和生产率之类的运营绩效数据。  
在组织层次上，来自公司各个领域的有关产品和服务质量以及运营绩效方面的数据，与财务、市场、人力资源和其他方面的组织有效性数据一起，形成了高层管理者测量利益相关者价值并进行战略计划和决策的基础。

**[单选]** 信息管理是指组织为了确保数据有效，数据处理所使用的软、硬件系统可靠，使用者能够及时获得所需的数据和信息以及数据和信息的安全而进行的努力。  
知识管理就是组织识别、获取、组织和使用知识资产创造和保持竞争优势的过程。

**[单选、论述]** 平衡计分卡的构成逻辑。  
(1) 财务方面的绩效指标所关注的是股东的利益，即公司是否取得了令人满意的投资回报，是否为股东创造了价值。这是一个企业能否生存下去的前提条件。  
(2) 企业在财务方面的成功与否取决于它能否为顾客创造价值，因而顾客满意是财务成功的前提条件。  
(3) 顾客满意应当以一种有效的方式实现，不能因不顾一切取悦顾客而招致破产，必须确保内部的关键过程表现良好。  
(4) 为顾客创造价值还必须是持久的。

**[单选]** 质量成本是指为确保满意的质量而导致的费用以及没有获得满意的质量而导致的有形和无形的损失。这意味着质量成本其实是，“不良质量”的成本，亦即为了避免不良质量而产生的成本或由不良质量而产生的成本。

**[多选]** 质量成本包括：预防成本；鉴定成本；内部故障成本；外部故障成本。

**[单选]** 质量成本是指为确保满意的质量而导致的费用以及没有获得满意的质量



加入公众号

通关更轻松 12 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

而导

**【简答、论述】**质量成本的计算方法。

(1)质量成本法。这一方法着重质量成本分析，质量成本一般可划分为由内部运行而 发生的质量费用和由外部活动而发生的质量费用。质量成本包括：预防成本；鉴定成本；故障成本。可见，质量成本法的成本是由直接质量成本构成的。

(2)过程成本法。这一方法分析过程的符合性成本和非符合性成本，这两种成本都可以成为节约的源泉。符合性成本是指为了满足顾客全部规定的和隐含的需要，确保现有过程不发生故障而发生的费用；非符合性成本是指由于现有过程的故障而发生的费用。

(3)质量损失法。这种方法强调了由于生产质量低劣的产品而造成的质量损失，实质上就是质量成本的一部分费用·既质量损失费用。这种费用既可以是无形损失，也可以是无形损失；既可以是内部损失，也可以是外部损失。

**【单选、多选】**相关方也称利益相关者。相关方是指可影响决策或活动、受决策或活动影响、自认为受决策或活动影响的个人或组织。例如，顾客、供应商、员工、股东、银行、政府监管机构、工会、合作伙伴、竞争对手或持反对立场的社会群体等。

**【多选、简答】**相关方关系管理的主要举措。

- (1)把握状况。
- (2)区分主次。
- (3)平衡远近
- (4)共享资源
- (5)测量、反馈。通过测量相关方的绩效并提供相应的反馈，促进各方的改进活动。
- (6)联合开发(改进)。与供应商、合作伙伴及其他的相关方共同实施开发和改进活动。
- (7)表彰认可。

**【单选】**供应链是指在为最终用户提供产品或服务的过程中所涉及的所有活动。其中 涉及的每一个组织，如原材料加工商、零部件生产商、产品的制造商、批发商、零售商以及 客户，都是整个过程中的一个环节，从而使得整个过程就恰似一个链条。

**【简答、论述】**供应链管理的动因与益处。

- (1)供应链成本在总成本中所占比重的增加。
- (2)日益加剧的全球竞争。



加入公众号



通关更轻松 13 更多免费资料 尽

在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (3) 外包。
- (4) 电子商务。
- (5) 更短的寿命周期。
- (6) 供应链的复杂性。

**[单选、多选]** 供应商关系管理是通过辨识和满足顾客的需要来进行的，主要包括计划、控制和改进等活动。计划阶段涉及辨识、理解和实施满足顾客需要的供应策略；控制阶段涉及管理过程的绩效以及过程中的供应商的绩效；改进阶段则是要识别和把握供应链中增加价值的机会。

**[单选]** 供应商关系的计划是指有关识别顾客需要、分析和制定满足这些需要的供应策略方面的活动。

**[简答、案例分析]** 供应商关系的计划过程的一般步骤。

- (1) 整理汇编有关组织过去的、当前的和未来的采购活动的各种文件资料。
- (2) 从采购活动中识别那些对企业经营既具有高重要性又有很高支出的商品。
- (3) 针对该商品组建跨部门团队。
- (4) 通过数据收集、调查和其他的评估活动来确定顾客的供应需要。
- (5) 分析供应行业的结构、能力和趋势。
- (6) 分析商品的总占有成本的成本构成。
- (7) 将顾客的需要转化为一个供应过程。
- (8) 获得管理层的批准以将所制定的供应策略加以实施。

**[简答]** 供应商关系的控制过程。

- (1) 创建一个跨部门的团队。
- (2) 确定关键的绩效测量指标。
- (3) 确定最起码的绩效标准。
- (4) 减少供应商的基数。
- (5) 评价供应商的绩效。

**[单选]** 总体是指在某一次统计分析中研究对象的全体，又叫母体。总体数据构成原始数据库，是一个完全数据集或关注对象的数据集合。样本也叫子样，它是从总体中随机抽取出来，进行详细研究的一部分个体(样品) 样本是由1个或若干样品组成的。

**[单选]** 在特定条件下，同一个事件并不总是出现相同结果的现象称为随机现象。随机事件的发生与否具有偶然性。



加入公众号

通关更轻松 14更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

**[单选、多选]** 常用的离散随机变量的分布有二项分布、泊松分布和超几何分布。常用的连续随机变量分布有均匀分布、正态分布、对数正态分布等，最常用的早养态分布。它描述了许多质量特性随机取值变化的规律性。

**[单选、简答]** 正态分布的特点。

- (1) 正态分布概率密度函数曲线是对称、单峰钟形曲线。
- (2) 一个正态分布由均值和标准偏差这两个参数完全确定。
- (3) 正态分布随机变量在相应区间取值的概率大小，是曲线下面的面积。

**[单选]** 参数估计即根据从总体中抽取的样本估计总体分布中包含的未知参数的方法。

**[多选]** 构造点估计常用的方法是矩估计法、最大似然估计法、贝叶斯估计法、最小二乘法。

**[单选]** 假设检验是一种基本的统计推断形式，又称统计假设检验。

**[单选]** 方差分析又称为变异分析或F检验，是由费希尔发明的，用于两个或两个以上样本均值差别的显著性检验。

**[单选]** 相关分析是研究随机变量之间的相关关系的一种统计方法。相关关系是一种非确定性的关系。

**[单选]** 回归分析是研究一个或多个随机变量  $Y_1, Y_2, \dots, Y_i$ ，与另一些变量  $X_1, X_2, \dots, X_i$  之间的关系的统计方法，又称多重回归分析。

**[简答、论述]** 回归分析的主要内容。

- (1) 从一组数据出发确定某些变量之间的定量关系式，即建立数学模型并估计其中的未知参数。估计参数的常用方法是最小二乘法。
- (2) 对这些关系式的可信程度进行检验。
- (3) 在许多自变量共同影响一个因变量的关系中，判断哪个（或哪些）自变量的影响是显著的，哪些自变量的影响是不显著的，将影响显著的自变量选入模型中，剔除影响不显著的变量，通常用逐步回归、向前回归和向后回归等方法。
- (4) 利用所求的关系式对某一生产过程进行预测或控制。

**[单选、多选]** 调查表又称检查表、核对表、统计分析表，是用来系统地收集资料和积累数据，确认事实，并对数据进行粗略整理和分析的统计图表。在现场质量管理中，常用的调查表有不合格品项目调查表、缺陷位置调查表、质



加入公众号

通关更轻松 15 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

量分布调查表、矩阵调查表。

**[单选]** 矩形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、问题以及数量。

**[简答、计算]** 调查表的应用程序。

- (1) 明确收集资料的目的。
- (2) 明确为达到目的所需的资料及对资料所用的分析方法。
- (3) 根据目的不同，设计调查表格式，包括调查者、调查时间、地点和方式等项目。
- (4) 对收集和记录的部分资料预先检查，确定调查表格式设计的合理性并做出评价。
- (5) 如果有必要，应评审和修改调查表格式。

**[单选、多选]** 因果图，又叫石川图、特性要因分析图、树枝图、鱼骨图等，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。因果图在质量管理中，尤其是在 QC 小组、质量分析和质量改进中有着广泛的用途。

**[简答、计算]** 因果图的应用程序。

- (1) 简明扼要地规定结果，即规定需要解决的质量问题。
- (2) 规定可能发生的原因的主要类别。
- (3) 把结果画在右边矩形框中，然后把各类主要原因放在左边矩形框中，作为结果的输入。
- (4) 寻求次一级的原因，画在相应的主（因）枝上，并继续一层一层地展开。
- (5) 从最高层（最末一层）的原因（末端因素）中选取和识别少量对结果影响大的原因（称为重要因素或要因），必要时需要进一步验证。

**[简答、计算]** 排列图的应用程序。

- (1) 确定进行质量分析的问题（如产品缺陷）。
- (2) 收集影响该问题的事项数据，并将相同事项（如缺陷原因、缺陷发生的部位或单位）归类，统计各类事项的出现频数。
- (3) 按频数大小由高到低把各类事项排序，以长方形表示在横轴上，高度即频数。
- (4) 计算每个事项占总事项的百分比。
- (5) 计算累计比率（即累计频率），画出累计频数曲线，即帕累托曲线，用来表示各事项的累计作用，则完成帕累托图的绘制。
- (6) 利用帕累托图找到“关键的少数”（累计约占 80%左侧的事项），确定



加入公众号

通关更轻松 16 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP





更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

对质量改进 最重要的事项。

**[简答、计算]** 直方图的应用程序。

- (1) 收集数据。
- (2) 确定数据的极差 (R)。
- (3) 确定组距 (h)。
- (4) 确定各组的界限值。
- (5) 编制频数分布表。
- (6) 按数据值比例画横坐标。
- (7) 按频数值比例画纵坐标 (以观测值数目或百分数表示)。
- (8) 画直方图。

**[单选]** 关系图是用箭线表示事物之间因果关系的一种连线图, 也称为关联图。

**[多选]** 关系图一般有四种类型: 中央集中型关系图、单向集约型关系图、关系表示型关系图、应用型关系图。

**[简答、计算]** KJ 法的应用程序。

- (1) 决定作图的题目。
- (2) 收集语言文字资料
- (3) 卡片化。
- (4) 整理卡片。
- (5) 把归为一组的卡片内容用简单语言进行归纳并加以记录, 作为标题卡。
- (6) 作图。
- (7) 以口头或书面的形式发表。

**[单选]** 树图也称为系统图, 是一种通过对目的和手段进行系统的展开, 以寻求解决问题、实现目的的最佳手段和措施的分析方法。

**[单选]** 矩阵图是以矩阵的形式, 展示相关事项中各个子要素之间的相互关系, 寻求解决问题着眼点的图形。

**[简答、计算]** 矩阵图法的用途。

- (1) 产品的质量展开。
- (2) 分析产品产生质量问题的原因, 找出这些原因间的关系。
- (3) 确定系统产品的研制和改进的着眼点。
- (4) 健全质量评价体系, 使之更有效。
- (5) 从市场与产品的关联出发制定产品组合策略。



加入公众号

通关更轻松 17 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

(6) 探索现有材料、元器件、技术的新应用领域等。

**[单选]** 矢线图是基于时间，拟订日程计划和实施进度管理的网络图。

**[多选]** 系统化的解决问题的方法有许多，其中包括 PDCA 循环、解决问题的模式、寻找根本原因的方法、以头脑风暴法为代表的创造性思维方法、过程改进方法、质量改进的一般模式、水平对比法以及六西格玛实践中的综合性改进方法等。

**[单选]** 变异是指过程中任何与目标或规范要求不一致的变化，也称为波动。

**[多选]** 质量管理专家戴明认同休哈特关于变异来源的结论，并将导致过程变异的原因分为一般原因和特殊原因。

**[单选]** 随机抽样，即从总体中随机抽取一定数目的个体单位作为样本进行观察，每个个体单位都有一定的概率被选入样本，从而使根据样本所做出的结论对总体具有充分的代表性。

**[多选]** 最常用的抽样方法有简单随机抽样、分层随机抽样、等距随机抽样、整群随机抽样。

**[单选、简答]** 简单随机抽样的优点是简单直观，由于总体中每个个体被抽取的概率相等，计算抽样误差及对总体参数加以推断时比较方便。其缺点是程序比较复杂，在实际工作中，做到总体中每个个体都被抽到的机会完全一样是不容易的。

**[单选]** 分层随机抽样也称为分类随机抽样，即先将总体按某些重要的标志分成互不交叉重叠的若干层，然后在各层中采用简单随机抽样或其他抽样方式抽取若干个样本单体，由各层的样本单体组成一个样本。

**[单选]** 等距随机抽样也称为系统随机抽样或机械随机抽样，即将总体单体按某一标志（如时间）排序，然后按一定间隔来随机抽取样本单位。

**[单选]** 整群随机抽样也称为集团随机抽样，即在总体中，不是抽取个别样品，而是随机抽取整群的产品。

**[多选、简答]** 与全数检验（100%检验）相比，抽样检验优点在于：

(1) 节约了检验费用。



加入公众号

通关更轻松 18 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (2) 适用于破坏性测试。
- (3) 所需检验人员较少。
- (4) 由于拒收的是整批产品，而不是仅仅退回不合格品，故更有力地促进产品质量的提高。

抽样检验也有缺点，包括：

- (1) 存在接受劣质批和拒收优质批的风险
- (2) 增加了计划的工作量。
- (3) 样本所提供的产品信息一般少于全数检验。

### 第三节过程能力

**[单选]** 过程能力是指一个过程处于稳定状态时，也就是当操作者、机器、设备、原材料、方法和环境等因素是标准的条件下，过程所具有的加工精度和加工能力。

**[多选、简答]** 过程能力研究的程序。

- (1) 选择一个有代表性的机器或过程环节（工序）。
- (2) 确定过程的相关条件。
- (3) 选择一个有代表性的操作者。
- (4) 提供达到标准等级的原材料。
- (5) 指定所用的计量与测量方法。
- (6) 提供记录测量值的条件和方法。

**[单选、计算]** 过程能力指数  $C_p$ （有时称为过程潜力指数或工序能力指数）定义为规范宽度与过程标准偏差的比值。

**[多选、简答]** 减少过程中心偏移量的措施。

- (1) 通过收集数据，进行统计分析，找出大量连续生产过程中由于工具磨损、加工条件随时间变化而产生偏移的规律，及时进行中心调整，或采取设备自动补偿偏移、加工刀具自动调整和补偿等。
- (2) 根据中心偏移量，通过首件检验，可调整设备、刀具等加工定位装置。
- (3) 改变操作者的倾向性加工习惯，以容差中心值为加工依据。
- (4) 配置更为精确的量规，由量规检验改为量值检验，或采用高一等级的量具检验。

**[单选]** 控制图是通过对过程或工序的质量特性进行测定、记录，对过程进行监测和控制的一种质量管理工具。控制图又称为管理图，用来区分一般原因引起的变异和特殊原因引起的变异，或者说是由过程固有的随机原因引起的偶然波动的工具。



加入公众号

通关更轻松 19 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

**[多选、简答]** 控制图的用途。

- (1) 确立统计控制状态。
- (2) 监视过程并在过程超出控制限时提供报警信号。
- (3) 确定过程能力。

**[单选]** 可靠性是指元件、产品或系统在特定的运行条件下、在规定的时间内，发挥其预定功能的能力。该定义包括四个基本要素：能力或效能、可能性或概率、规定的时间、特定的运行条件。

**[多选]** 从可靠性分析和研究的层次及对象看，有元件可靠性、产品可靠性和系统可靠性。从可靠性设计的角度，可靠性技术人员经常将可靠性区分为固有可靠性和实现可靠性。

**[单选]** 所谓维修性，就是在特定的条件下和规定的时间内，系统或产品按照规定的程序和方法进行维修可以保持或恢复到其规定状态的能力。维修性取决于两类维修活动：预防性维修和纠正性维修。

预防性维修是指通过对正常产品或系统的监视、检查、检测，发现失效征兆，防止失效（故障）发生，使产品或系统保持在规定的状态所进行的活动。

纠正性维修是指产品或系统发生失效（故障）后，使其恢复到规定状态所进行的活动。

**[单选、多选]** 可靠性水平或相应的能力可以通过可靠度、失效率、平均失效时间、平均失效间隔时间等来度量。

**[单选]** 可靠性可以通过在所考虑的持续期内，单位时间内发生的失效数量（称为失效率）来确定。

**[简答、计算]** 可靠性设计的主要工作。

规定产品的可靠性要求来确定产品或系统的可靠性。

- (2) 建立可供性模式，预测和估计产品可靠性。
- (3) 分配可靠性。
- (4) 预测可靠性。
- (5) 正式确定产品可靠性设计的原则和要求，形成设计标准和规范。
- (6) 选择和控制元件。
- (7) 必要时进行耐环境设计、电磁兼容性设计、热设计、维修性设计等。

**[简答、案例分析]** 提高可靠性的方法。



加入公众号

通关更轻松 20 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

- (1) 选择标准化的元器件。
- (2) 使用冗余技术。
- (3) 耐环境设计。
- (4) 维修性设计。

**【简答、案例分析】** 故障模式及影响分析的基本过程。

- (1) 了解和掌握产品资料，包括结构、功能、运行、操作、维修和运行条件的资料。
- (2) 确定产品的功能要求，选择分析的层次，区分整机还是单元。
- (3) 找出所有的故障模式。
- (4) 分析故障原因和影响。
- (5) 制定纠正措施。
- (6) 分析和评价产生危害的严重程度。

**【单选】** 可靠性管理是指为确定达到要求的产品或系统可靠性特性所进行的管理活动，包括领导、策划、组织、控制与改进等，其目的在于利用最少的资源，实现用户所要求

**【简答】** 可靠性管理的内容。

- (1) 可靠性目标的确立。
- (2) 设计可靠性管理。
- (3) 制造可靠性管理。
- (4) 包装、运输和防护可靠性管理。
- (5) 采购可靠性管理。
- (6) 使用可靠性管理。

**【单选、多选】** 标准化是指为了在一定范围内获得最佳秩序，针对实际的或潜在的事务或概念，制定共同的和重复使用的规则的活动。这一活动包括制定、发布和实施标准等。

**【多选、简答】** 标准化的作用和意义。

- (1) 在一定范围内获得最佳秩序，实现最大的社会效益和经济效益。
- (2) 为科学管理奠定基础。
- (3) 推动质量改进循环，提升产品和服务质量。
- (4) 保护消费者的利益。
- (5) 促进贸易的发展。
- (6) 保证人类安全、健康和保护环境。



加入公众号

通关更轻松 21 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

**[单选]** 国际标准是指国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU）制定的标准，以及国际标准化组织确认并公布的其他标准。

**[单选]** 区域性标准是指由未经 ISO 确认并公布的其他国际组织的标准、发达国家标准、区域性组织的标准、国际上有影响的团体标准和企业标准构成的先进标准。如欧洲标准化委员会（CEN）标准、太平洋地区标准大会（PASO 标准、英国国家标准（BS）、日本工业标准（JIS）、美国食品与药品管理局（FDA）标准等。

**[单选、简答]** 标准化的途径。

（1） 简化。简化是指在一定范围内缩减对象（事务）的类型数目，使之在既定时间内满足般需要的标准化形式。

（2） 统一化。统一化的实质是使对象的形式、功能及技术特性具有一致性，并把这种一致性通过标准确定下来。

（3） 通用化。通用化是指在独立的系统中，选择和确定具有功能互换性和尺寸互换性的子系统或功能单元的标准化形式。

（4） 组合化。组合化是按照标准化的原则，设计并形成一系列通用性很强且能多次重复应用的单元，根据需要拼合成不同用途的产品的一种标准化形式。

（5） 系列化。系列化通常指产品系列化，它是对同类产品的结构形式和主要参数进行标准化的一种形式。系列化是标准化的高级形式。

**[单选]** 企业标准化工作的基本任务是为企业的生产经营活动建立一定的秩序，使企业的各部门相互提供的条件符合各自的要求，使各个生产环节的活动协调一致，使企业的各种经济活动遵循共同的准则，使复杂的管理工作系统化、规范化、简单化，保证企业生产经营活动能够高效、准确、连续不断地进行。

**[单选]** 我国于 1983 年 4 月正式加入 IEC 的认证管理委员会，现已成为检查协调委员会的成员。实行认证制度已经成为一种世界潮流。

**[单选]** 认证制度又称为合格评定程序，是指任何直接或间接确定技术法规或标准中相关要求被满足的程序。

**[单选]** 所谓认证，是指认证机构证明产品、管理体系符合相关技术法规或者标准的合格评定活动。认可是指由认可机构对认证机构、检查机构、实验室以及从事审核、评审等认证活动人员的能力和职业资格予以承认的合格评定活动。

**[多选、简答]** 我国认证制度总体架构。

第一层是授权机构或管理机构



加入公众号



在“自考伴”APP

通关更轻松 22 更多免费资料 尽



更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

第二层是认可机构。

第三层是从事认证实践的机构和人员，包括认证机构、检查机构、实验室以及从事审核、评审等认证活动的人员。

第四层是寻求认证的企业或组织。

**[单选]** 自愿性认证是企业自愿申请接受认证，它适用于一般性产品和质量管理体系（除非法律要求）。

**[单选]** 第一方质量审核是指组织或人员希望通过自己的审核员或雇请人员进行内部质量审核，按照自己选定的质量体系或产品、服务规范，对自己的质量体系或产品、服务进行审核，则该组织自身就是委托方。

**[简答、论述]** 质量管理体系审核与质量管理体系认证的区别。

- (1) 质量管理体系认证包括了质量管理体系审核的全部活动。
- (2) 质量管理体系审核是质量管理体系认证的基础和核心。
- (3) 通常审核只需要提交审核报告，而认证需要颁发认证证书。
- (4) 当审核报告发出后，审核即告结束，而颁发认证证书后，认证活动并未终止。
- (5) 纠正措施的验证通常不视为审核的一部分，而对于认证来说，却是一项必不可少的活动。
- (6) 质量管理体系审核不仅只有第三方审核，而对于认证来说，所进行的审核就是一种第三方审核。

**[单选]** 贸易技术壁垒(TBT), 是指各国或地区制定或实施的技术法规、标准、合格评定程序及标签、标志等技术要求，如果制定或实施得不当，可能给国际贸易造成的障碍。

**[多选、简答]** 《WTO/TBT 协议》的基本原则。

- (1) 避免不必要的贸易技术壁垒原则。
- (2) 非歧视和国民待遇原则。
- (3) 协调一致原则。
- (4) 同等效力原则。
- (5) 相互承认原则。
- (6) 透明度原则



加入公众号

通关更轻松 23 更多免费资料 尽



在“自考伴”APP