

## 第五章 质量管理与安全生产管理

### 目录

- 第一节 质量与质量管理
- 第二节 质量管理技术与质量检验
- 第三节 质量认证与全面质量管理
- 第四节 产品质量法
- 第五节 安全生产管理

### 第一节 质量与质量管理

#### 【本节考点】

【考点 1】质量概述

【考点 2】质量管理概述

#### 【考点 1】质量概述

##### （一）质量的概念

**质量**是指一组固有特性满足要求的程度。

质量的内涵是由一组固有特性组成，具有满足顾客及其他相关方要求的能力。

具有：

- （1）经济性：物美价廉和物有所值、高质量意味着用最少的投入获得最大的效益
- （2）广义性：质量不仅指产品的质量，也可以指过程和体系的质量
- （3）时效性：组织应依据要求不断提升质量
- （4）相对性：需求不同，质量要求也就不同，只有满足需求的产品才会被认为是质量好的产品。质量的优劣是满足要求程度的一种体现

##### （二）质量特性

质量特性是指产品、过程或体系与要求有关的固有特性。

###### （1）硬件质量特性：

- 1) **内在特性**，如结构、性能、精度、化学成分等；
  - 2) **外在特性**，如外观、形状、色泽、气味、包装等；
  - 3) **经济特性**，如使用成本、维修时间和费用等；
  - 4) 其他方面的**质量管理特性**，如安全、环保、美观等
- 质量的适用性就是建立在硬件质量特性基础上的。

###### （2）服务质量特性：是服务产品所具有的内在特性。

服务特性可以分为五种类型：

- 1) **可靠性**：准确地履行服务承诺的能力；
- 2) **响应性**：帮助顾客并迅速提供服务的愿望；
- 3) **保证性**：员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力；
- 4) **移情性**：设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注；
- 5) **有形性**：有形的设备、设施、人员。

###### （3）软件质量特性

软件质量特性包括：**功能性、可靠性、易使用性、高效性、可维护性和可移植性。**

不同于硬件，软件的寿命接近无限，软件不存在物理的磨损或耗散。

(4)流程性材料质量特性。流程性材料质量有可定量测量的特性，如强度、黏度、速度、抗化学性等；也有定性的特性，只能通过主观性的判断来测量，如色彩、质地或气味等。

按照对顾客满意的影响程度不同，可以将质量特性进行分类：

- (1) 关键质量特性——指若超过规定的特性值要求，会直接影响产品安全性或使产品整体功能丧失的质量特性
- (2) 重要质量特性——指若超过规定的特性值要求，将造成产品部分功能丧失的质量特性
- (3) 次要质量特性——暂不影响产品功能，但可能会引起产品功能逐渐丧失的质量特性

**【单选题】**企业的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的要求，这体现了产品质量的（ ）。

- A.经济性
- B.相对性
- C.狭义性
- D.时效性

**答案：B**

**解析：**本题考查质量的相对性：组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的需求，也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求。

**【单选题】**将产品的质量特性划分为关键质量特性、重要质量特性和次要质量特性的依据是（ ）。

- A.产品设计者的喜好
- B.国家质量技术监督局的相关规定
- C.生产过程中各工序工艺的难易程度
- D.产品质量特性对顾客满意的影响程度

**答案：D**

**解析：**本题考查质量特性的分类管理。按照对顾客满意的影响程度不同，可以将质量特性分为：关键质量特性、重要质量特性和次要质量特性。

**【单选题】**若产品的某项质量特性超出规定的特定值要求，会使产品整体功能丧失，则该质量特性是（ ）。

- A.关键质量特性
- B.重要质量特性
- C.次要质量特性
- D.一般质量特性

**答案：A**

**解析：**本题考查关键质量特性，是指若超过规定的特性值要求，会直接影响产品安全性或使产品整体功能丧失的质量特性。

## **【考点 2】**质量管理概述

### （一）质量管理的定义

**质量管理**是指从质量方面指挥和控制组织的协调活动。

包括：制定**质量方针和质量目标**、**质量策划**、**质量控制**、**质量保证**、**质量改进**这几个环节。

### （二）质量方针和质量目标

#### **1.质量方针**

质量方针是指组织总的**质量宗旨**和**质量管理方向**。

2.质量方针是企业经营总方针的组成部分，是企业管理者对质量的**指导思想**和**承诺**。企业最高管理者应确定质

量方针并形成文件。

3.质量方针的基本要求应考虑**组织目标、顾客的需求和期望**，这也是组织质量行为的准则。

4.质量目标是组织在质量方面所追求的目的，是组织质量方针的具体体现。

目标既要先进，又要可行，便于实施和检查。

### （三）质量策划

**质量策划**致力于制定质量目标并规定必要的运行过程，合理分配相关资源。

质量策划的关键是制定质量目标并设法使其实现。

### （四）质量控制

质量控制适用于组织的各种领域和活动，并不局限于生产领域，产品的设计、生产原料的采购、服务的提供、市场营销、人力资源配置等组织内几乎所有的活动均适用。

质量控制的目的是保证质量，满足要求。

为此，要明确要求并统一标准、合理组织实施过程、有效控制关键环节以辅助质量控制达到目的。

### （五）质量保证

1.质量保证即对达到预期质量要求的能力提供足够的信任

2.质量管理体系的建立和运行是提供信任的重要手段，可以对所有影响质量的因素，包括技术、管理和人员等方面，采取有效的方法进行控制，减少、消除不合格产品的产生。

3.质量保证分为**内部和外部两种**。内部质量保证是组织向自己的管理者提供信任；外部质量保证是组织向顾客或其他方提供信任。

### （六）质量改进

质量改进的**目的在于增强组织满足质量要求的能力**。

由于要求可以是任意方面的，因此，质量改进的对象也可能会涉及组织的质量管理体系、过程和产品。

**【单选题】**关于质量管理的说法，错误的是（ ）。

A.质量管理是指从质量方面指挥和控制组织的协调活动

B.质量管理的环节包括制定质量方针和质量目标、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进

C.围绕产品质量形成的全过程实施质量管理时组织各项工作的主线

D.质量管理仅涉及组织的生产活动

**答案：D**

**解析：**本题考查质量管理。质量涉及组织的各个方面，所以选项D错误。