



第五章 质量管理与安全生产 管理（20分）



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 安全生产管理



第一节

质量与质量管理



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



第一节 质量与质量管理

【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。



第一节 质量与质量管理

具有：

(1) **经济性**：顾客和企业关注获得相应质量所需要付出的成本，关注是否能用最少的投入获得最大的效益。“物美价廉”“物有所值”“性价比高”等均反映出质量的经济性。

(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。



第一节 质量与质量管理

（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：

内在特性，如结构、性能、精度、化学成分等；

外在特性，如外观、形状、色泽、气味、包装等；

经济特性，如使用成本、维修时间和费用等；

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。



第一节 质量与质量管理

(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：

可靠性：准确地履行服务承诺的能力；

响应性：帮助顾客并迅速提供服务的愿望；

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；

移情性：设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注

有形性：有形的设备、设施、人员。



第一节 质量与质量管理

(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。



第一节 质量与质量管理

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



第一节 质量与质量管理

【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



第一节 质量与质量管理

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。



第一节 质量与质量管理

【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度
- D. 产品质量特性对顾客满意的影响程度



第一节 质量与质量管理

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。



第一节 质量与质量管理

【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



第一节 质量与质量管理

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。



第一节 质量与质量管理

【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。



第一节 质量与质量管理

（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。



第一节 质量与质量管理

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。



第一节 质量与质量管理

（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。



第一节 质量与质量管理

（四）质量控制

质量控制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、人力资源配置等企业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。



第一节 质量与质量管理

（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，完善的质量管理体系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，即企业向自己的管理者提供信任；外部质量保证，即企业向顾客或外部其他方提供信任。



第一节 质量与质量管理

（六）质量改进

质量改进的目的在于增强企业满足质量要求的能力。

由于要求来自不同方面，所以，质量改进的对象可能涉及企业的质量管理体系、过程和产品。



第一节 质量与质量管理

【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



第一节 质量与质量管理

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。