

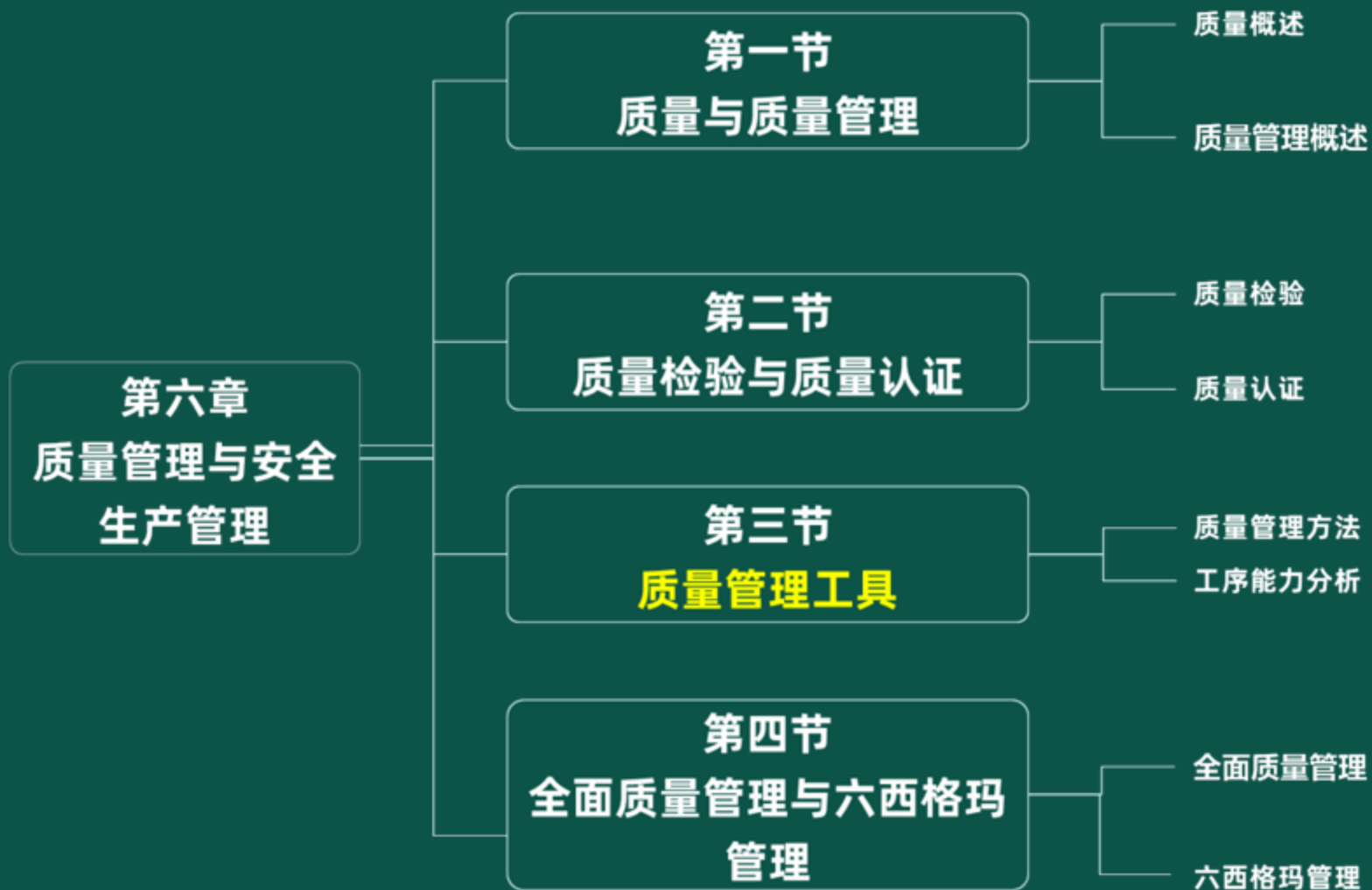


第六章

质量管理与安全生产管理



【本章教材结构】





【本章教材结构】





【本章考情概况】

本章是2026年新增章节，共有5节内容，可根据第三节工序能力分析出案例分析题。



第一节

质量与质量管理



第一节 质量与质量管理

【本节知识点】

【知识点】质量概述

【知识点】质量管理概述



第一节 质量与质量管理

【知识点】质量概述

（一）质量的概念及特点

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，且这些固有特性具备满足顾客及其他相关方需求的能力。

具有：（1）经济性；（2）广义性；（3）时效性；（4）相对性。



第一节 质量与质量管理

(1) 质量的**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) 质量的**广义性**：不仅指产品的质量，也可以指过程和体系的质量。



第一节 质量与质量管理

(3) 质量的**时效性**：企业的顾客和其他相关方对产品、服务、过程、体系以及企业的需求和期望是不断变化的。

(4) 质量的**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。质量须在同一等级基础上作比较，不能与其他等级混淆。



第一节 质量与质量管理

（二）质量的特性

质量特性是指产品、过程、体系等与“要求”有关的固有特性。

1. 硬件质量特性有：

- （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。



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。服务质量可以分为五种类型：

- (1) **可靠性**：准确地履行服务承诺的能力；
- (2) **响应性**：回应顾客并迅速提供服务的能力；
- (3) **保证性**：员工具有的知识、礼节以及表达出自信与使人信服的能力；
- (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的能力；
- (5) **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

软件质量是反映软件产品满足规定和潜在需求能力的特性的总和。描述和评价软件质量的一组属性称为软件质量特性。

(1) 软件质量特性可以分为六种类型：①功能性。②可靠性。③易使用性。④高效性。⑤可维护性。⑥可移植性。

(2) 软件作为有别于电气、电子元件等硬件的新元素被引进计算机系统。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。



第一节 质量与质量管理

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，它们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

根据对顾客满意的影响程度不同，可以将质量特性进行分类（重点）：

- （1）关键质量特性——影响整体功能
- （2）重要质量特性——影响部分功能
- （3）次要质量特性——暂不影响功能，可能会引起产品功能的逐渐丧失



第一节 质量与质量管理

(1) 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；

(2) 重要质量特性，是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，指若超过规定的特性值要求，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

【多选】下列硬件质量特性中，属于内在特性的有（ ）。

- A. 结构
- B. 性能
- C. 包装
- D. 形状
- E. 化学成分

答案：ABE

解析：硬件质量特性有内在特性，如结构、性能、精度、化学成分等。



第一节 质量与质量管理

【单选】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，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：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

【知识点】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、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

企业的质量管理可从以下三个方面理解：

（1）质量管理是指通过建立质量方针和质量目标，并为实现规定的质量目标进行质量策划，实施质量控制、质量保证和质量改进等活动。

（2）企业在整个生产和经营过程中，需要对质量相关的计划、劳动、人事、设备、财务和环保等各个方面进行有序的管理。围绕着产品质量形成的全过程质量管理是企业各项工作的主线。



第一节 质量与质量管理

(3) 质量涉及企业的各个方面，能否有效地实施质量管理关系到企业的兴衰。企业的最高管理者应制定并发布本企业的质量方针。



第一节 质量与质量管理

（二）质量方针和质量目标

1.质量方针是指企业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包括企业目标、顾客的需求和期望，这也是组织质量行为的准则。

4.质量目标是企业在质量方面所追求的目标，通过企业质量方针具体体现。



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。

（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。



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.质量保证可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。为确保有效性、经济性或可追溯性，企业应注意识别需改进的项目和关键质量要求。



第一节 质量与质量管理

【单选】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是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：质量管理涉及组织的各个方面，所以选项D错误。



第一节 质量与质量管理

【小结】

质量特点	(1) 经济性; (2) 广义性; (3) 时效性; (4) 相对性。
质量的特性	1.硬件质量特性2.服务质量特性3.软件质量特性4.流程性材料质量特性
质量管理的内容	制定质量方针、质量目标、质量策划、质量控制、质量保证、质量改进