

中国水利电力质量管理协会

水电质〔2016〕19 号

关于做好 2016 年度全国电力行业 全面质量管理统考的通知

各理事单位、有关单位：

为在电力行业更广泛地开展全面质量管理知识普及教育工作，扩大规模、推向深入和提升价值，全面提高电力行业职工素质和质量意识，根据中国质量协会要求，中国水电质协将组织开展 2016 年度全国电力行业全面质量管理（TQM）统考工作，请各单位认真组织培训与统考，现将有关事项通知如下：

一、统考时间：2016 年 9 月 29 日

二、统考教材：全面质量管理（第三版）

三、统考试题：由中国水电质协提供样卷及答案（见附件）

四、统考费用：统考报名及证书费用为每人 12 元（其中上交中国质量协会 5 元，中国水电质协 4 元，统考组织单位 3 元）。

五、其它：各组织单位统考后 15 个工作日内完成阅卷并将考试合格者人数报中国水电质协，汇总后上报中国质量协会，并由中国质量协会寄发合格证书。

汇款请按如下要求办理：

收款单位：中国水利电力质量管理协会

开 户 行：工行菜市口支行

帐 号：0200001809200066510

联 系 人：李宪红 曹彩霞

联系电话：010-63414314 63414325

传 真：010-63415529

联系地址：北京市西城区白广路二条一号

邮 编：100761

电子邮箱：Lixianhong@cec.org.cn caocaixia@cec.org.cn

附件：

1. 全面质量管理知识普及教育全国统考试卷（2016 年）
2. 全面质量管理知识普及教育全国统考参考答案（2016 年）
3. 全面质量管理知识普及教育全国统考试卷评分说明（2016 年）
4. 有关发票事宜

中国水利电力质量管理协会
2016 年 8 月 8 日



附件 1

全面质量管理知识普及教育全国统考试卷

(2016 年)

单位:

考场:

姓名:

题号	一	二	三	四	总分
得分					

一、填空题（每空 1 分，共 40 分）

1. 质量是指一组_____满足_____的程度。
2. 硬件产品的质量特性通常包括_____、寿命、_____、安全性和经济性等。
3. 过程是一组将_____转化为_____的相互关联或相互作用的_____。
4. 质量职能是指为了使产品具有满足_____需要的质量而进行的_____的总和。
5. 一般将现代质量管理分为质量检验阶段、统计质量控制阶段和_____阶段。
6. 质量文化的功能包括_____、_____和辐射功能。
7. 卓越绩效评价是对组织_____的评价，它不同于 ISO9001 等标准的符合性评价。
8. 标准是指为在一定范围内获得_____, 对活动或其结果规定共同的和重复使用的_____, 导则或_____。
9. 直方图能够直观地反映出一组数据的_____。
10. 现场管理的两大基础管理系统是_____与_____。
11. 5S 活动中的“整顿”所遵循的三定原则是_____, _____和_____。
12. 价值流是指从_____转变为_____, 并赋予_____的全部活动。
13. 标准作业的三个要素是标准周期、_____和_____。
14. 运行图能够反映数据随_____变化而发生的变化。
15. 在六西格玛管理的方法论中, 用于过程改进的 DMAIC 指的是定义、测量、_____, _____和控制等这 5 个步骤。
16. 导致质量特性波动的因素根据来源的不同, 可分为人、_____, 料、_____, 环、测等 6 个方面, 简称为 5M1E。
17. 排列图的目的是寻找引发主要质量问题的_____。
18. 统计过程控制就是应用_____对过程中的各个阶段进行监控, 从而达到保证与改进的目的。
19. ISO9001: 2016《质量管理体系 要求》标准已于 2016 年 9 月颁布, 该标准框架采用高阶结构, 目的是提高与其它管理体系标准的_____性。该标准的转换期限为正式发布后的_____年。

内完成。

20. 目标是指在一定时期内要达到的_____或应取得的_____, 通常用量化的_____表示。

二、选择题（每题 2 分，共 30 分，请将正确答案的序号填写在括号里）

1. 那些即使充分提供也不会使顾客感到特别的兴奋和满意，一旦不足就会引起强烈不满的质量特性是（ ）。

- A 魅力特性 B 必须特性 C 固有特性 D 赋予特性

2. “适用性”质量的观点是由（ ）提出来的。

- A 戴明 B 费根堡姆 C 朱兰 D 休哈特

3. 使命是指一个组织的总的功能，说明组织存在的理由或价值，回答（ ）的问题。

- A 组织的计划 B 完成计划的措施
C 完成计划的时间 D 组织要实现什么

4. 我国企业在实践中将全面质量管理概括为“三全一多样”，其中“三全”包括（ ）。

- A 全过程的质量管理 B 全员的质量管理
C 全组织的质量管理 D 全方位的质量管理

5. （ ）是质量管理的一部分，致力于满足质量要求。

- A 质量改进 B 质量控制 C 质量策划 D 质量保证

6. 检查表主要应用于（ ）。

- A 数据采集 B 数据整理与分析 C 过程分析 D 原因分析

7. 新版 ISO9000 标准“质量管理原则”中提出（ ）的原则，在整个组织内各级人员的胜任、被授权和积极参与，是提高组织创造和提供价值能力的必要条件。

- A 以顾客为关注焦点 B 领导作用 C 全员参与 D 过程方法

8. 产品从设计、制造到整个产品使用寿命周期的成本和费用方面的特征是（ ）。

- A 性能 B 寿命 C 可靠性 D 经济性

9. QC 小组以稳定工序质量、改进产品质量、降低消耗、改善生产环境为目的所确定的活动课题是（ ）。

- A 攻关型课题 B 创新型课题 C 现场型课题 D 管理型课题

10. 下列哪些人员对于创造产品质量特性会产生影响？（ ）。

- A 产品设计人员 B 产品制造人员
C 产品检验人员 D 设备保证人员

11. 以下关于过程能力指数 C_p 或 C_{pk} 的说法中, 正确的是 ()。
- A 一经确定, 不会改变 B 过程能力指数越高, 过程不合格率越高
- C 在过程调整后应重新确定 D 过程能力指数越高, 过程不合格率越低
12. 反映设备损失情况的综合性指标是设备综合效率。即 ()。
- A 设备综合效率 = 设计速度 / 实际速度 $\times 100\%$
- B 设备综合效率 = (生产产品数 $\times$ 设计速度) / 时间 $\times 100\%$
- C 设备综合效率 = 时间利用率 $\times$ 设备功能开动率 $\times$ 合格品率
- D 设备综合效率 = (负荷时间 - 停机时间) / 负荷时间 $\times 100\%$
13. 推进卓越绩效模式的主要作用是 ()。
- A 取得认证 B 为各相关方不断创造价值
- C 帮助组织获得持续成功和发展 D 提高组织的整体绩效和能力
14. 控制图的主要用途是 ()。
- A 评价工序的质量特性 B 显示质量波动分布的状态
- C 及时反映和区分正常波动和异常波动 D 发现不合格
15. 头脑风暴法的应用步骤可分为 () 三个阶段。
- A 准备阶段 B 调查阶段
- C 创造性思维阶段 D 整理阶段

三、简答题 (每题 5 分, 共 15 分)

1. 什么是 QC 小组活动? 其特点表现在哪些方面?
2. 简要说明企业管理及生产活动中存在的七种典型浪费。

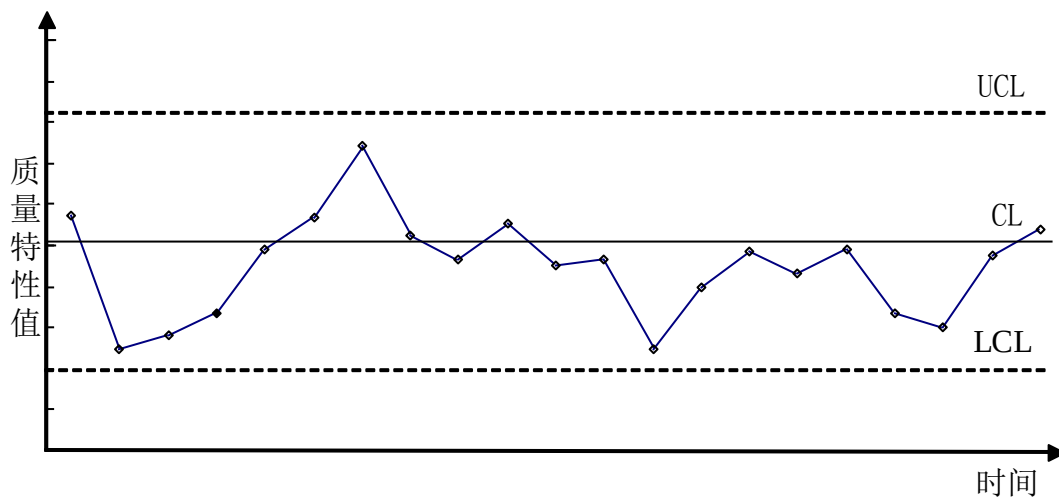
3. 5S 活动的含义是什么？

四、计算分析题（每题 5 分，共 15 分）

1. 某建筑工地施工时场界噪声测定的均值为 72.4dB，测定值的标准偏差 $S=0.6\text{dB}$ ，国家标准规定不能超过 75dB，求 C_{pu} 。

2. 汽车厂对某一批产品车身质量问题调查结果如下：油漆 120 个，防锈问题 17 个，空调 280 个，座椅 50 个，其他 33 个，请绘制排列图并指出影响汽车车身质量的主要问题。

3. 请观察下图，回答下列问题：（1）这是什么图？（2）什么用途？（3）工序处于什么状态？（4）判断的依据？



附件 2

全面质量管理知识普及教育全国统考参考答案

附件 3

全面质量管理知识普及教育全国统考试卷评分说明

注：附件 2、附件 3 组织单位见纸质版文件，或与水电质协联系获取。

附件 4

有关发票事宜

发票抬头 单位名称			
详细通讯 地 址			
汇款信息	汇款账户名	时 间	金 额
联系部门		人 数	
联 系 人		手 机	
邮 编		电 话	
汇款说明	中国水电质协统考费：统考人数 × 9 元 = 总金额 注：上交中国质量协会 5 元由中国水电质协电力分会代收。		
备 注	汇款信息： 收款单位：中国水利电力质量管理协会 开 户 行：工行菜市口支行 帐 号：0200001809200066510		

备注： 1、请将此表传真或用电子邮件寄至中国水利电力质量管理协会电力分会。

2、地址：北京市西城区白广路二条一号 邮编：100761

电话：010-63414314 010-63414325

传真：010—63415529