

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- ☐ 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- ☐ 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- ☐ 课件自报名之日起可反复观看不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- ☐ 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- ☐ 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

英语/高等数学预备班：英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

基础学习班：依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

冲刺串讲班：结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

习题班：自考 365 网校与北大燕园合作推出，共计 390 门课程，均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

论文答辩与毕业申请指导班：来自主考院校的指导老师全程视频授课，系统阐述申报自考论文的时间、论文的选题、论文的格式及内容、与导师的沟通技巧等，并提供论文范例供学员参考。[立即报名！](#)

自考实验班：针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

全国 2007 年 7 月高等教育自学考试

质量管理（一）试题

课程代码：00153

一、单项选择题（本大题共 25 小题，每小题 1 分，共 25 分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 质量管理中最基本的概念是（ ）
A. 过程 B. 产品
C. 质量 D. 不良
2. 产品质量的最终裁判者是（ ）
A. 质检员 B. 公司领导
C. 政府质量监督部门 D. 顾客
3. 在 ISO9000 族标准中，属于说明性的标准的是（ ）
A. ISO9000 B. ISO9001
C. ISO9004 D. ISO19001
4. 企业竞争的焦点归根结底是（ ）
A. 产品的竞争 B. 顾客的竞争
C. 服务的竞争 D. 技术的竞争
5. 顾客满意具有（ ）

- A. 动态性 B. 稳定性
C. 多元性 D. 一致性
6. 组织用于表明期望员工遵守的基本价值观和道德规则的文件是 ()
A. 道德观念 B. 道德规范
C. 道德标准 D. 道德准则
7. 由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向, 这指的是 ()
A. 组织的使命 B. 愿景
C. 质量方针 D. 价值观
8. 人力资源管理最基本的环节是 ()
A. 职位分析 B. 员工培训
C. 人力资源的规划 D. 薪酬管理
9. 绩效考核的客观考核法一般只适用于 ()
A. 高层管理者 B. 中层管理者
C. 基层管理者 D. 一线从事体力劳动的员工
10. 除了可重复性外, 过程还具备的另一个条件是 ()
A. 可预测性 B. 可测量性
C. 动态性 D. 效益性
11. 在产品的设计过程中, 详细设计与试制这一步骤主要是 ()
A. 设计计算 B. 参数设计
C. 工作图设计 D. 考验工艺
12. 古典的符合性质量的经济模型假定产品的 ()
A. 质量是稳定的 B. 销售是稳定的
C. 生产过程是稳定的 D. 结构是稳定的
13. 六西格玛管理的循环称为 ()
A. DPMO 循环 B. PDCA 循环
C. MAIC 循环 D. PDSA 循环
14. 正确决策的基础是 ()
A. 测量 B. 计划
C. 控制 D. 评价
15. 日或周的缺陷报告、来自于顾客服务代表的顾客报怨数据, 属于测量指标的 ()
A. 执行层面 B. 组织层面
C. 过程层面 D. 控制层面
16. “识别和把握供应链中的增加价值的机会”属于供应商关系管理的 ()
A. 计划阶段的活动 B. 组织阶段的活动

- C. 控制阶段的活动 D. 改进阶段的活动
17. 在供应商关系的改进中, 为在联合团队的环境中协作解决问题提供了初始机会的是 ()
- A. 目标的整合 B. 供应链业务过程的分析
C. 慢性问题的识别和治疗 D. 资源的共享
18. 实验设计法属于 ()
- A. 描述性统计方法 B. 统计推断方法
C. 预测性统计方法 D. 数据收集方法
19. 适合大批量生产的流水线上产品的抽查方法是 ()
- A. 简单随机抽样 B. 分层随机抽样
C. 等距随机抽样 D. 整群随机抽样
20. 常用于归纳整理所搜集到的统计数据的“老七种工具”是 ()
- A. 调查表 B. 分层法
C. 排列图 D. 因果图
21. 将各种具体的质量管理工具和方法综合起来形成质量改进的一般程序和内容, 这种一般程序和内容可称为 ()
- A. 综合性改进方法 B. 过程改进法
C. 解决问题的过程模式 D. 创造性思维方法
22. 极大地影响到产品的固有可靠性的是 ()
- A. 产品设计 B. 工艺设计
C. 产品制造 D. 产品使用
23. 在一定的环境应力下, 为暴露产品的薄弱环节, 同时证明改进可靠性的措施是否有效而进行的再现实验, 称为 ()
- A. 可靠性测定试验 B. 可靠性鉴定试验
C. 环境应力筛选试验 D. 可靠性增长试验
24. 我国实行统一的认证认可监督管理制度, 其直接负责部门是 ()
- A. 认证认可监督委员会 B. 国家检验检疫总局
C. 国家质量技术监督局 D. 工商行政管理局
25. 标准化的高级形式是 ()
- A. 统一化 B. 系列化
C. 组合化 D. 通用化

二、多项选择题(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

26. 根据质量特性的分类, 属于技术方面的特性包括 ()

A. 机械零件的刚性 B. 汽车的速度 C. 手表的防磁

D. 耐用品的可靠性 E. 食品的味道

27. 组织中的每个人都扮演的角色是 ()

A. 供应者 B. 加工者 C. 顾客

D. 竞争者 E. 最终用户

28. 标高分析的作用主要体现在 ()

A. 设定目标 B. 改进绩效 C. 扩大销售

D. 了解竞争者 E. 促进组织的变革

29. 职业管理的内容包括 ()

A. 员工自我分析 B. 组织对员工的能力和潜力的评估

C. 提供公平竞争的机会 D. 提供培训

E. 职位设计

30. 测量规程的主要构成包括 ()

A. 测量什么数据 B. 在何处进行测量

C. 测量时间、方法、频次 D. 数据的储存和访问

E. 实施人员

三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 顾客忠诚

32. 团队

33. 卓越绩效模式

34. 测量

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

35. 简述朱兰质量改进程序的要点。

36. 简述政府质量监督工作的主要形式。(任意选答五种形式即可)

37. 简述可靠性管理的一般步骤。

38. 过程改进的步骤包括哪几个阶段?

39. 简述当代管理环境的特征。

五、论述题(本大题 10 分)

40. 试述供应商关系管理应遵循的原则。

六、计算题(本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分)

41. 今用 20 个样本, 每个含 5 个数据, 绘制 $\bar{X}-R$ 图。经计算, $\bar{\bar{X}}$ 为 33.6, $\bar{R}$ 为 6.20; 现在生产过程中采集了一个样本, 其测定值分别为 36,43,37,25,38。试计算判断该样本是否出界, 并给出后续措施。(已知 $n=5$ 时, $A_2=0.577, D_3$ 为负值, $D_4=2.115$)

42. 某公司插头焊接 QC 小组对近半年来的中继线插头焊接缺陷进行调查, 得到如下数据:

插头焊接缺陷调查表

缺陷项目	插头假焊	芯线未露	插头内有焊锡	绝缘不良	插头焊化	插头槽径大	其他
频数	521	120	201	156	382	3367	123

请画出排列图并指出主要的质量问题。