



- 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，不及格返还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

全国 2008 年 4 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。

- 根据质量特性的分类，服装的式样、食品的味道等属于()
 - 技术方面的特性
 - 社会方面的特性
 - 心理方面的特性
 - 安全方面的特性
- “辨识、理解和实施满足顾客需要的策略”属于供应商关系管理中()
 - 计划阶段的活动
 - 组织阶段的活动
 - 控制阶段的活动
 - 改进阶段的活动
- 下列不属于卓越绩效模式的质量奖是()
 - 日本的戴明奖
 - 美国的马尔科姆·波多里奇国家质量奖
 - 欧洲质量奖
 - 中国质量管理奖
- 体现顾客忠诚的表现有()

- A. 顾客所做的 B. 顾客所说的
- C. 顾客期望有更多满意的供应商可选择 D. 主要测量现有顾客的满意度
5. 反映一个组织之所以存在的理由或价值, 这是指()
- A. 组织的使命 B. 组织的核心价值观
- C. 组织的愿景 D. 组织的社会责任
6. 在绩效考核的客观考核方法中, 属于个人工作指标的是()
- A. 销售额 B. 废次品率
- C. 事故率 D. 能耗率
7. 下列质量观念中, 属于“大质量”观的是()
- A. 制造有形产品 B. 质量被视为经营问题
- C. 直接与产品的制造相关的过程 D. 质量管理培训集中在质量部门
8. 构成现代质量管理的各种模式的精神实质是()
- A. 全面质量管理 B. 卓越绩效模式
- C. ISO9000 族标准 D. 质量管理的八项原则
9. 根据日本质量管理专家狩野纪昭对质量特性的分类, 代表最低限度期望的特性是()
- A. 赋予特性 B. 必须特性
- C. 线性特性 D. 魅力特性
10. 按照组织业务过程的分类, 给核心过程提供基础保证的活动过程属于()
- A. 设计过程 B. 生产提供过程
- C. 支持过程 D. 供应和合作过程
11. 通过“排除故障”或采取“纠正行动”使过程恢复到原有的水平, 这样的行为是()
- A. 质量策划 B. 质量保证
- C. 质量控制 D. 质量改进
12. 下列的维修活动中属于纠正性维修的是()
- A. 为设备加润滑油 B. 为故障设备更换零件
- C. 对设备进行定期检查 D. 对设备进行日常维护
13. 从一批数量为 1000 件的产品中随机抽取 20 件产品, 并对它的直径进行检测, 则这 20 件产品组成一个()
- A. 总体 B. 个体
- C. 样本 D. 样品
14. 信息管理好的组织, 其数据和信息都很容易访问或获得, 这表明数据和信息具有()
- A. 及时性 B. 可用性
- C. 完整性 D. 准确性
15. 标高分析活动的最高境界是面向()
- A. 本企业内部的各部门 B. 直接的竞争对手

- C. 同行企业 D. 全球领先者
16. 戴明指出, 在出现的产品或服务问题中, 由管理体系本身所致的比例约为()
- A. 15% B. 30%
C. 70% D. 85%
17. 古典的符合性质量的经济模型认为()
- A. 质量越高质量成本越高 B. 质量越高质量成本越低
C. 最优符合性质量是 100% D. 质量与质量成本之间没有联系
18. “3C”标志认证指的是()
- A. 合格标志认证 B. 安全标志认证
C. 中国强制认证 D. 自愿性认证
19. 统一是一种古老的标准化形式, 其基本要求是()
- A. 合理、适度 B. 适时、适度
C. 尺寸的互换性 D. 功能的一致性
20. 根据函数的物理意义和微积分的知识, 累积失效分布函数 $F(t)$ 与可靠度函数 $R(t)$ 之间的关系应为()
- A. $F(t)=R(t)$ B. $F(t)-R(t)=1$
C. $R(t)-F(t)=1$ D. $F(t)+R(t)=1$
21. 表示四个事项中四组要素两两之间关系时, 一般用()
- A. L 型矩阵 B. Y 型矩阵
C. T 型矩阵 D. X 型矩阵
22. 生产过程中的一般原因变异是指()
- A. 一个过程中始终存在的, 非人力可控的变异
B. 一个过程中始终存在的, 人力可控的变异
C. 一个过程中非固有的, 可指定原因的变异
D. 一个过程中非固有的, 不可指定原因的变异
23. 一旦收集到数据, 就必须对这些数据进行归纳, 并以便于决策人员理解的形式展示出来。这一步骤通常被称作()
- A. 数据分析 B. 数据综合
C. 阐明结果 D. 结果展示
24. 传统采购评价供应商绩效的最重要标准是()
- A. 采购物资总的占有成本 B. 质量
C. 可用性和低价格 D. 交货期
25. 当过程发生原材料混杂或短时间内有不熟练操作人员的替岗时, 直方图形状可能呈现()
- A. 正常型 B. 偏向型
C. 双峰型 D. 孤岛型

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有二至五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. 朱兰认为, 有效揭示顾客的需要包括的关键活动有 ()

- A. 策划收集顾客需要和过程
- B. 收集用顾客的语言表述的顾客需要
- C. 分析顾客需要并排出优先次序
- D. 将顾客的需要翻译成“我们”的语言
- E. 建立测量指标与测量手段

27. 组织的战略计划活动通常包括的步骤有 ()

- A. 制定战略目标
- B. 目标的展开
- C. 用关键绩效指标来测量进展状况
- D. 评审进展状况
- E. 经营审核

28. 高效团体的特征包括 ()

- A. 相关的技能
- B. 相互的信任
- C. 谈判技能
- D. 保证质量
- E. 恰当的领导

29. 绩效测量的步骤包括 ()

- A. 明确前提条件
- B. 计划测量活动
- C. 对新的测量指标进行试验
- D. 收集数据
- E. 分析、综合、阐明结果并展示结果与建议

30. 从可靠性分析和研究的层次和对象看, 可靠性可区分为 ()

- A. 固有可靠性
- B. 实现可靠性
- C. 元件可靠性
- D. 产品可靠性
- E. 系统可靠性

三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 计量数据

32. ISO9000 族标准

33. 流程图

34. 绩效

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

35. 举例说明质量改进阻力的类型。

36. 欧洲质量奖模型基于的基本价值观体现在哪些方面?

37. 简述实现顾客满意的途径。

38. 简述认证的基本过程。

39. 简述可靠性试验的种类。

五、论述题（本大题 10 分）

40. 试述质量对经济性的影响及研究质量成本对质量改进的促进作用。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 某机械零件技术要求为 $\Phi 30 \pm 0.028\text{mm}$ ，经随机抽样测得过程的样本均值 $\bar{x}=30.01\text{mm}$ ，样本的标准偏差为 $s=0.006\text{mm}$ 。试计算过程能力指数，并判断过程能力状况和给出后续处理措施。

42. 某 QC 小组对中继线插头焊接缺陷进行了调查，得到如下表的数据。试作排列图并指出主要问题所在。

缺陷项目	插头内有焊锡	插头假焊	插头焊化	插头槽径大	绝缘不良	芯线未露	其它
频数	200	526	3368	382	156	120	123