



- 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！](#)

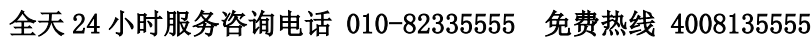
全国 2008 年 7 月高等教育自学考试 质量管理(一)试题

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. 开发了因果图的质量管理专家是()
A. 朱兰 B. 休哈特
C. 戴明 D. 石川馨
2. 下列属于外部故障成本的是()
A. 退货费 B. 返工费
C. 质量评审费 D. 质量信息费
3. 绩效考核的客观考核法主要适用于考核()
A. 专业技术人员 B. 管理人员
C. 从事体力劳动的员工 D. 经营者
4. 在 ISO9000 族标准中，主要用于体系认证的标准是()



- A. 产品不合格品数 d B. 合格判定数 A
- C. 过程能力指数 C_p 或 C_{pk} D. 产品批的接收概率 $L(p)$
15. 从因素的性质和来源看, 引起一般原因变异的因素具有的特征是()
- A. 过程固有的组成部分 B. 产生于过程的外部
- C. 孤立的、偶发的 D. 人力可控的
16. 供应商关系管理包括计划、控制和改进等活动, 其中计划阶段活动的重点是()
- A. 识别和把握供应链中的增加价值的机会
- B. 管理过程的绩效
- C. 管理过程中的供应商的绩效
- D. 辨识、理解和实施满足顾客需要的供应策略
17. 被列入强制性认证目录的产品未经认证, 该产品()
- A. 可以在市场上销售
- B. 不允许在市场上销售
- C. 只要不引起安全事故就可以在市场上销售
- D. 只要接受质量监督部门的监督检查就可以在市场上销售
18. 一般来说, 在所有过程改进活动中都最具挑战性的变革主题的源头是()
- A. 工作流程 B. 人员和组织
- C. 技术 D. 基础架构
19. 目的在于把杂乱无章和错综复杂的数据和意见加以归类汇总, 使之更能确切地反映客观事实的质量控制工具是()
- A. 调查表 B. 因果图
- C. 分层法 D. 排列图
20. 国家鼓励企业在不违反相应的强制性标准的前提下, 可以根据市场和顾客的要求制定企业标准, 但该企业标准应满足以下哪种要求?()
- A. 该企业标准严于上级标准 B. 该企业标准对产品的要求与上级标准一致
- C. 该企业标准低于上级标准 D. 国家没有明确规定
21. 在产品寿命的开始, 由于制造缺陷或原材料缺陷而引起的失效, 称为()
- A. 功能性失效 B. 可靠性失效
- C. 偶发性失效 D. 损耗性失效
22. 更关注激励和行为改变的质量改进方法是()
- A. 戴明环 B. 过程能力分析
- C. 朱兰质量改进程序 D. 克劳斯比质量改进程序
23. 故障树分析(FTA)的目的是()
- A. 识别故障发生的模式 B. 分析产品子系统故障对产品或系统的影响

- C. 评价故障影响的严重程度 D. 显示故障与原因之间的关系
24. 在矩阵图中用来表示相关程度的符号◎表示()
- A. 可能有关系 B. 有关系或弱相关关系
- C. 强相关关系 D. 无关系
25. 日本质量管理专家狩野纪昭研究了不同类型的质量特性与顾客满意之间的关系后发现,一旦不满足就会引起顾客强烈不满的质量特性是()
- A. 魅力特性 B. 必须特性
- C. 线性特性 D. 赋予特性

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. 标高分析的作用主要表现在()
- A. 设定目标 B. 顾客满意
- C. 改进绩效 D. 促进组织变革
- E. 提高市场占有率
27. 在处理供应商关系时要对供应商进行分类, 其分类要考虑的主要因素有()
- A. 采购商品的价格 B. 采购商品的重要性
- C. 采购商品的数量 D. 采购商品的年总消费支出
- E. 采购商品的质量
28. 在产品的可用寿命期内产品失效的基本特征表现为()
- A. 失效率迅速增高 B. 失效呈随机正态分布形式
- C. 失效率相对稳定 D. 产品失效率较低
- E. 产品失效率较高
29. 欧洲质量奖的卓越绩效模型基于的基本价值观有()
- A. 结果导向 B. 以顾客为中心
- C. 敏捷性 D. 公共责任
- E. 人员发展与参与
30. 以下测量组织绩效的指标中, 属于组织有效性的测量指标有()
- A. 运营利润 B. 生产的灵活性
- C. 产品与服务质量 D. 周期时间
- E. 投入市场时间

三、名词解释题《本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分》

31. 质量成本
32. 顾客需要

33. 质量机能展开

34. MAIC 循环

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

35. 组织的业务过程一般可分为哪几类？应用过程管理技术时，过程应具备什么条件？

36. 简述朱兰质量改进程序。

37. 绩效考核的主要功能表现在哪些方面？

38. 简述供应商关系的控制过程。

39. 简述当代管理环境的特征。

五、论述题（本大题 10 分）

40. 试述我国质量监督的主要形式。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 某班组制作 1879 线圈，现从某制作过程对线圈阻抗值连续抽取 100 个数据作直方图，其中该批数据中的最大值为 $X_{\max}=17.6\Omega$ ，最小值 $X_{\min}=12.7\Omega$ 。若取分组数 $k=10$ 组，试确定直方图的组距 h 及第 1 组的上下限值。

42. 为了分析过程是否处于稳定状态，现每小时从过程抽取 5 个样品，已抽得 30 组样本，并得到各组的均值 $\bar{X}_i$ 和

极差 R_i ，且 $\sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i = 458.4$ 与 $\sum_{i=1}^{30} R_i = 127.6$ 。给定 $n=5$ 时， $A_2=0.577$ 。

要求：（1）计算 $\bar{X}$ 控制图的上下控制界限值及中心值；

（2）若绘制控制图并打点后发现有 1 个点子在上控制界限上，其它点子均在控制界限内且无异常排列，试判断其过程是否稳定并说明理由。