

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！](#)

**真题串讲班** 教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析 & 近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

**习题班** 自考 365 网校与北大燕园合作推出，每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！](#)

**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 2009 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。

1. “大质量”观把质量视为( )  
A. 技术问题  
B. 经济问题  
C. 经营问题  
D. 管理问题
2. 下列费用中属于预防成本的是( )  
A. 进货测试费  
B. 质量等级的评审费  
C. 对测试设备的评价费  
D. 试制产品质量的评审费
3. 著名质量管理大师戴明的主要贡献是( )  
A. 开发出了因果图  
B. 提出了组织的管理者必须关注的 14 个要点  
C. 提出了质量改进三步曲  
D. 开创了统计质量控制的新领域
4. 产品质量的最终裁判者是( )  
A. 产品质量监督部门  
B. 公司领导

- C. 产品设计人员 D. 顾客
5. 企业经营的逻辑起点是( )
- A. 识别和细分顾客 B. 产品的开发设计
- C. 到工商部门登记注册 D. 销售产品
6. 将顾客的需要描述为“金字塔”式层次结构的学者是( )
- A. 马斯洛 B. 朱兰
- C. 石川馨 D. 狩野纪昭
7. 构成标高分析活动的基本阶段是标高和( )
- A. 超越 B. 质量
- C. 规划 D. 控制
8. 在海克曼-欧德汉姆的工作设计模型中, 决定对工作结果责任的职位特性是( )
- A. 技能多样性 B. 任务重要性
- C. 职位反馈 D. 自主性
9. 根据赫兹伯格的双因素理论, 属于保健因素的是( )
- A. 工资 B. 责任
- C. 晋升 D. 赏识
10. 给核心过程提供基础保证的活动过程称为( )
- 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. 目的主要是考验工艺的的阶段是( )
- A. 初步设计阶段 B. 详细设计阶段
- C. 小批试生产阶段 D. 小批生产阶段
12. 提出质量改进的 14 步程序的专家是( )
- A. 克劳斯比 B. 朱兰
- C. 费根堡姆 D. 休哈特
13. 发动质量改进的第一步是( )
- A. 质量改进的制度化 B. 高层管理者的参与
- C. 克服质量改进的阻力 D. 建立质量委员会
14. 日常运营绩效信息如产量、生产周期、生产率等, 属于绩效测量指标的( )
- A. 执行层面 B. 过程层面
- C. 组织层面 D. 计划层面
15. 与传统的采购观点相比, 现代的战略采购观点对于质量保证的要求是( )
- A. 验收检查 B. 不需要进厂检验
- C. 符合规格 D. 适用性
16. 在供应策略模型中, 考虑外包的主要对象是( )
- A. 低重要性 / 低费用象限 B. 低重要性 / 高费用象限
- C. 高重要性 / 低费用象限 D. 高重要性 / 高费用象限
17. 当  $1.33 \geq C_p > 1$  时, 过程能力判定为( )
- A. 充分 B. 尚可
- C. 不充分 D. 不足
18. 当相关系数  $r=1$  时, 表明两个变量  $x$  与  $y$ ( )
- A. 不相关 B. 完全线性负相关
- C. 完全线性正相关 D. 非线性相关

19. 对计量值数据进行现场调查的有效工具是( )
- A. 不合格品项目调查表                      B. 缺陷位置调查表  
C. 质量分布调查表                          D. 矩阵调查表
20. 建立直方图时, 如果分组过多或测量数据不准确, 则直方图的形状会是( )
- A. 偏向型                                      B. 双峰型  
C. 孤岛型                                      D. 锯齿型
21. KJ 法所使用的亲和图的设计思想源自于( )
- A. 头脑风暴法                                B. 系统图法  
C. 流程图法                                  D. 因果图法
22. 在下列产品的可靠性设计中, 相对来说更需要采用冗余技术的是( )
- A. 汽车                                        B. 飞机  
C. 摩托车                                    D. 火车
23. 用来表示“设备不因为失效而停机的可能性或概率”的指标是( )
- A. 可靠性                                    B. 可维修性  
C. 可用性                                    D. 可靠度
24. 标准最基本的含义就是( )
- A. 系列化                                    B. 规定  
C. 简化                                        D. 通用化
25. 自愿性认证适用于( )
- A. 关系国计民生的产品                      B. 有关人身安全的产品  
C. 具有重大经济价值的产品                D. 一般性产品

## 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. 以下质量特性中属于线性特性的有( )
- A. 民航客机中向旅客提供酒                B. 火车卧铺车厢保证开水供应  
C. 火车卧铺车厢提供清洁的卧具        D. 商场售货员的服务态度  
E. 餐馆菜肴的味道
27. 一个企业的外部顾客主要包括( )
- A. 购买者                                    B. 中间商  
C. 加工者                                    D. 供应商  
E. 潜在顾客
28. 通用汽车公司的核心价值观有( )
- A. 团队合作                                B. 持续改进  
C. 诚信正直                                D. 创造性  
E. 对个人的尊重和责任感
29. 供应商绩效的主要测量指标包括( )
- A. 质量                                        B. 交货期  
C. 服务                                        D. 价格  
E. 成本
30. “新七种工具”中关系图的类型包括( )
- A. 中央集中型关系图                        B. 单向集约型关系图

- C. 双向集约型关系图  
D. 关系表示型关系图  
E. 应用型关系图

### 三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 过程  
32. 内部顾客  
33. 系统管理  
34. 供应商关系计划

### 四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

35. 人力资源管理的主要内容是什么?  
36. 简述质量机能展开的过程。  
37. 简述质量改进的特点。  
38. 简述故障模式及影响分析的基本过程。  
39. 标准的特殊性表现在哪几个方面?

### 五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

40. 试述质量管理的八项原则之间的逻辑关系。

### 六、计算题(本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分)

41. 某公司新安装了一台产品装填机, 该机器每次可将 5000 克的产品装入固定容器, 规范要求每次不得装入多于 5000 克的产品。今以 5 个连续装填的容器为一个样本组, 连续收集 25 个样本组数据, 作控制图分析。经计算, 多装量的平均值  $\bar{x} = 29.8$  克, 25 组样本极差的平均值  $\bar{R} = 27.44$  克。试计算确定多装量  $\bar{x} - R$  控制图的控制界线。(已知  $n=5$  时,  $A_2=0.577$ ,  $D_3$  为负值,  $D_4=2.115$ )
42. 一 QC 小组对某注塑机 2 月 5 日至 2 月 10 日生产的塑料制品的外观质量进行调查, 得到如下的数据。请用排列图进行分析, 并指出主要质量问题。

缺陷项目	气孔	成形	疵点	变形	其他
数量(个)	59	13	14	19	6