

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. 在各类矩阵图中，最常见的矩阵图包括（ ）

- A.L 型矩阵图
- B.T 型矩阵图
- C.Y 型矩阵图
- D.X 型矩阵图
- E.C 型矩阵图

27. 质量管理的八项原则包括的内容有（ ）

- A.领导作用
- B.过程方法
- C.管理系统方法
- D.全员参与
- E.持续改进

28. 人力资源管理包括的主要内容有（ ）

- A.员工培训
- B.人力资源规划
- C.福利管理
- D.劳动关系管理
- E.职业管理

29. 质量改进的阻力主要来自于（ ）

- A.错误认识
- B.组织变革
- C.既得利益集团
- D.习惯和惰性
- E.害怕失败

30. 我国认证制度的总体框架包括（ ）

- A.授权机构或管理机构
- B.认可机构
- C.从事认证实践的机构和人员
- D.企业
- E.消费者

三、名词解释题（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

31. 绩效考核

32. 标高分析

33. 顾客满意

34. 可靠性

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

35. 在供应商关系管理中，联合质量计划应包括哪些方面的内容？

36. 简述过程改进活动计划阶段的主要步骤。

- 37.实施全面质量管理的主要成效表现在哪几个方面？
- 38.简述质量监督的意义。
- 39.质量改进的工作流程主要包括哪些内容？

五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

- 40.试述质量奖、全面质量管理和 ISO9000 族标准之间的关系。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

- 41.某工序利用 $\bar{X} - R$ 控制图进行螺栓外径加工的控制，每次抽样 6 件，共抽 20 次，测出各样本组平均值的总和为 $\Sigma \bar{X} = 158.6\text{mm}$, $\Sigma R = 0.22\text{mm}$ 。

试求 $\bar{X} - R$ 控制图的中心线和控制界限。（已知 $n=6$ 时， $A_2=0.483, D_4=2.004, D_3=0$ ）

- 42.某热处理车间对最近一个月加工的铸件制品的外观质量进行调查，得到统计结果如下：变形 38 个，氧化 96 个，锈蚀 20 个，裂纹 28 个，其他 12 个。

试绘制排列图（附频数统计表），并指出存在的主要质量问题。