

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证         | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证     | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务    | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务  |

开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班
-----	-----	-----

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论
经济法概论（财经类）	英语（一）
高等数学（工专）	高等数学（一）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础

全国 2012 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。

- “小质量”观把质量视为（ ）
  - 技术问题
  - 经济问题
  - 经营问题
  - 管理问题
- 在 ISO9000 族标准中主要用于体系认证的标准是（ ）
  - IS09000
  - IS09001
  - IS09004
  - IS019011
- 在八项质量管理原则中致力于“在组织中形成一种‘上下同欲’的状态”的是（ ）
  - 以顾客为关注焦点
  - 持续改进
  - 全员参与
  - 领导作用
- 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（ ）
  - 赋予特性
  - 必须特性

- C. 线性特性  
D. 魅力特性
5. 在对顾客满意度数据进行分析时, 主要用于高级数据分析的技术是 ( )  
A. 边际分析  
B. 数据语义分析  
C. 频数分布  
D. 方差分析
6. 在组织社会责任发展的四个阶段中, 管理者承认他们对员工的责任, 这属于 ( )  
A. 第一阶段  
B. 第二阶段  
C. 第三阶段  
D. 第四阶段
7. 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
8. 在质量管理的实践中应用最为广泛的问题解决团队是 ( )  
A. QC 小组  
B. 自我管理团队  
C. 自治工作团队  
D. 跨职能团队
9. 在传统的生产和服务领域, 尤其是在高竞争的市场上, 主要的组织绩效测量指标是 ( )  
A. 质量  
B. 成本  
C. 产量  
D. 时间
10. 与传统的采购观点相比, 现代的战略采购观点关于质量标准的要求是 ( )  
A. 符合规格  
B. 适用性  
C. 生产需要  
D. 没有限定
11. 为设备加润滑油、定期检查、日常维护等, 属于 ( )  
A. 纠正性维修  
B. 预防性维修  
C. 强制保养  
D. 生产性维修
12. “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
13. 根据质量特性的分类, 服装的式样、食品的味道等属于 ( )  
A. 技术方面的特性  
B. 社会方面的特性  
C. 心理方面的特性  
D. 安全方面的特性
14. 在顾客关系管理的重要环节中, 确定组织与顾客关系的前提是 ( )  
A. 明确顾客接触要求  
B. 有效的投诉管理  
C. 全面分析顾客关系价值  
D. 寻求战略伙伴与联盟
15. 在战略规划活动的过程中, 目标展开过程的起点是 ( )

- A. 识别组织和高层管理者的要求      B. 将子目标在上下级之间进行沟通  
C. 设立明确的、可测量的战略目标      D. 建立关键的绩效测量指标
16. 既是人力资源管理的主要职能又是人力资源管理的前提是 (      )  
A. 组织设计与职位分析      B. 人力资源规划  
C. 员工招聘与配置      D. 绩效考核
17. 组织的高层主管关注的过程是 (      )  
A. 主要的核心过程和支持过程      B. 主要过程以下的子过程  
C. 跨职能团队管理的过程      D. 子过程分解成的具体工作步骤过程
18. 通过“排除故障”或采取“纠正行动”使过程恢复到原有的水平，这样的行动是 (      )  
A. 质量策划      B. 质量保证  
C. 质量控制      D. 质量改进
19. 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
20. 根据供应策略模型，高级工程设备、某些加工材料等属于 (      )  
A. 低重要性 / 低费用      B. 低重要性 / 高费用  
C. 高重要性 / 低费用      D. 高重要性 / 高费用
21. 在产品寿命周期中，失效率比较低的阶段是 (      )  
A. 早期失效期      B. 可用寿命期  
C. 耗损期      D. 衰退期
22. 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%
23. 摩托罗拉公司确立的质量改进目标，就是要将百万机会缺陷数降至 (      )  
A. 233      B. 150  
C. 68      D. 3.4
24. 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属于 (      )  
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
25. 标准化的本质是 (      )

- A. 统一
- B. 简化
- C. 通用化
- D. 系列化

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. 按照顾客的偏好，市场可以细分为（ ）

- A. 集中的偏好
- B. 分散的偏好
- C. 类似的偏好
- D. 成群的偏好
- E. 唯一的偏好

27. 组织的战略规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. 职业管理包括的主要内容有（ ）

- A. 员工自我分析
- B. 提供培训
- C. 提供公平竞争的机会
- D. 劳动关系管理
- E. 薪酬与福利管理

29. 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

30. 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

三、名词解释题（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

31. 外部顾客

32. 因果图

33. 团队

34. 过程能力

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以分为哪几类？

36. 何谓质量成本？研究质量成本有什么目的？

37. 简述质量改进中克服变革阻力的适宜方法。

38. 简述供应商关系改进活动包括的基本内容。

39. 简述朱兰在质量管理方面的贡献。

#### 五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

40. 试述实行质量认证制度的作用。

#### 六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 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 组样本的均值  $\bar{X}_i$  和极差  $R_i$ ，经计算

得  $\sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i = 458.4$  与  $\sum_{i=1}^{30} R_i = 127.6$ 。试计算  $\bar{X}-R$  控制图的上下控制界限和中心线。（已知  $n=5$  时， $A_2=0.577$ ， $D_3=0$ ，

$D_4=2.115$ ）

42. 某纺织厂漂染车间 QC 小组针对一年中出现的染色疵点，进行统计分析如下：色花 280 个，色渍 50 个，蜡花 17 个，色差 120 个，其他 33 个。请画出排列图并指出影响质量的主要问题。

