

质量管理（一）

（课程代码 00153）

注意事项：

1. 本试卷分为两部分，第一部分为选择题，第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡（纸）指定位置上作答，答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔，书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题：本大题共 20 小题，每小题 1 分，共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的，请将其选出。

1. 下列选项中属于质量时间方面的特性的是
A. 产品的可维修性
B. 汽车的行驶速度
C. 机械零件的耐磨性
D. 手表的防水性
2. 在 ISO9000 族标准中用于说明性的标准是
A. ISO9000
B. ISO9001
C. ISO9004
D. ISO19011
3. 下列选项中属于顾客满意方面表现的是
A. 顾客的意见或态度
B. 顾客的购买与推荐
C. 分析顾客流失的原因
D. 顾客期望只从一家供应商购买
4. 管理者感到他们对社会整体负有责任，这是社会责任发展的
A. 第一阶段
B. 第二阶段
C. 第三阶段
D. 第四阶段
5. 反映一个组织之所以存在的理由或价值的是
A. 组织的社会责任
B. 组织的核心价值观
C. 组织的愿景
D. 组织的使命
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. 事故率
B. 废次品率
C. 销售额
D. 产量
7. 绩效考核的方法中，客观考核法主要适用于
A. 高层管理人员
B. 中基层管理人员
C. 专业技术人员
D. 一线的体力劳动者
8. 从设计开始至设计定型之前的评审工作属于设计评审的
A. 初期评审
B. 中期评审
C. 终期评审
D. 事后评审
9. 在 PDCA 循环中，使改进标准化的过程属于
A. 计划阶段
B. 实施阶段
C. 学习阶段
D. 行动阶段
10. 质量成本分析的重点在于
A. 显示质量成本构成比例
B. 确定质量损失大小
C. 确立改进方案并对改进团队的工作给予支持
D. 明确质量改进的必要性
11. 组织不同层次的人员对数据和信息有着不同的需求。在过程层次上，需要的数据是
A. 质量绩效
B. 产量
C. 进度状况
D. 服务质量
12. 在供应策略模型中，导管、阀门、配套装置等的支出属于
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
13. 下列选项中属于供应商关系管理的计划过程的输出的是
A. 顾客需要
B. 行业数据
C. 统一的购买
D. 支出数据
14. 下列属于计量数据的是
A. 不合格品数
B. 缺陷数
C. 化学成分
D. 疵点数
15. 在正态分布中，总体有 68.26% 的个体落于的范围是
A. $\mu \pm 1\sigma$
B. $\mu \pm 2\sigma$
C. $\mu \pm 3\sigma$
D. $\mu \pm 4\sigma$
16. 按照一定的标志，把收集到的大量有关某一特定主题的统计数据加以归类、整理和汇总的方法是
A. 因果图
B. 调查表
C. 分层法
D. 排列图
17. 过程变异的来源，从输入角度看主要是
A. 环境
B. 原材料
C. 测量仪器
D. 人的检验绩效
18. 维修的过程一般是：故障诊断→定位→隔离→部件分解→更换→重新安装→调准与检测等，这属于
A. 预防性维修
B. 纠正性维修
C. 可靠性维修
D. 强制性维修

19. 从可靠性设计的角度, 可靠性技术人员经常将可靠性区分为固有可靠性和

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

20. 标准化的本质是

- A. 统一
- B. 获得最佳秩序
- C. 简化
- D. 保护消费者的利益

二、多项选择题: 本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

21. 实现顾客满意的过程包括

- A. 顾客的需要和期望
- B. 顾客需要的识别与确认
- C. 转化为产品/服务规范
- D. 输出产品和服务
- E. 顾客感知

22. 绩效评价的主要功能包括

- A. 控制功能
- B. 激励功能
- C. 沟通功能
- D. 发展功能
- E. 标准功能

23. 外部故障成本一般包括

- A. 保修费
- B. 诉讼费
- C. 返工费
- D. 停工损失
- E. 降价费

24. 用于分析影响事物变化的因素常用的工具和方法有

- A. 因果图
- B. 调查表
- C. 散布图
- D. 实验设计
- E. 方差分析

25. 提高可靠性的方法有

- A. 选择标准化的元器件
- B. 使用冗余技术
- C. 耐环境设计
- D. 维修性设计
- E. 可用性设计

第二部分 非选择题

三、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

26. 质量管理的发展经历了哪几个阶段?

27. 美国国家质量奖的卓越绩效准则由哪几个模块构成?

28. 典型的产品开发过程一般包括哪些阶段?

29. 简述供应商关系的改进的合作层次。

30. 简述企业标准化工作的要求。

四、论述题: 本大题共 1 小题, 10 分。

31. 论述质量改进的特点。

五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

32. 为用直方图进行质量问题分析, 某厂对钢丝抗拉强度进行测量, 今收集到 100 个数据, 其中最大值为 30.9kg/mm^2 , 最小值为 24.8kg/mm^2 , 若取分组数 $K=10$, 试确定直方图中第一组的上下界限值。

33. 某批零件孔径设计尺寸的质量要求为 $\phi 15 \pm 0.02\text{mm}$ 。现随机抽样 100 件, 计算得到 $\bar{x}=14.99\text{mm}$, $s=0.005\text{mm}$ 。试计算该过程的过程能力指数, 并判断过程能力等级。

六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 10 分。

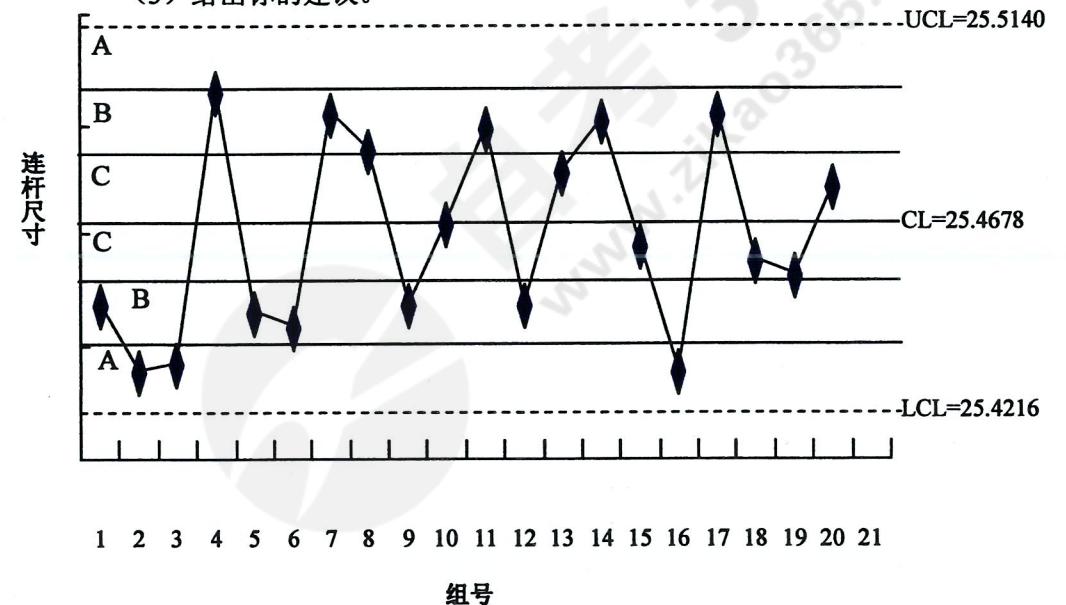
34. 某企业机加工车间加工长度要求为 25cm 的连杆, 为了分析其加工过程是否处于受控状态, 质量管理小组连续 20 天收集到 20 个样本, 每个样本为 5 个测量值, 共 100 个数据, 绘制 \bar{x} 控制图如题 34 图所示 (这里仅给出平均值控制图, 未给出极差控制图)。

请回答:

(1) 该工序是否处于受控状态?

(2) 说明理由;

(3) 给出你的建议。



题 34 图 连杆长度尺寸的均值控制图