

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. 当今环境最主要的特征是
A. 变化
B. 顾客
C. 竞争
D. 创新
2. 首先提出“全面质量管理”的是
A. 戴明
B. 休哈特
C. 朱兰
D. 费根堡姆
3. 提出了“质量即适用性”的概念的学者是
A. 朱兰
B. 戴明
C. 休哈特
D. 石川馨
4. 马尔科姆·波多里奇国家质量奖准则体现的核心价值观有
A. 14项
B. 13项
C. 11项
D. 9项
5. 顾客满意度指数最典型的国家是
A. 日本
B. 中国
C. 美国
D. 德国
6. 企业经营的逻辑起点是
A. 识别和细分顾客
B. 到当地部门登记注册
C. 产品研发
D. 产品销售
7. 反映一个组织最重要的和永恒的信条是
A. 核心价值观
B. 组织的使命
C. 愿景
D. 组织的社会责任
8. 企业员工培训的主要形式是
A. 脱产培训
B. 在职培训
C. 工作轮换
D. 业务学习
9. 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
10. 新产品样机试制成功之后进行的评审，属于设计评审的
A. 初期评审
B. 中期评审
C. 终期评审
D. 销售准备状态评审
11. 体现“只有能够衡量，才可以实施改进”的思想的质量改进方法是
A. 六西格玛管理
B. 标杆管理
C. 精益管理
D. 业务过程再造
12. 下列质量成本中，属于预防成本的是
A. 返工损失
B. 保修费
C. 检验费
D. 过程控制费
13. 下列不属于平衡计分卡指标的是
A. 财务方面
B. 顾客方面
C. 技术方面
D. 内部过程方面
14. 下列项目中属于供应商关系的计划过程的关键输入是
A. 行业数据
B. 统一的购买
C. 建议的供应模型
D. 总占有成本的模型
15. 对多个总体均值是否有显著性差异的统计推断方法称为
A. 假设检验
B. 方差分析
C. 参数估计
D. 实验设计
16. 可以用于预测性统计方法的是
A. 方差分析
B. 实验设计
C. 相关分析
D. 假设检验
17. 为了能真实反映产品质量波动的实质原因和变化规律，必须对质量数据、意见等进行适当归类整理，这种方法称为
A. 调查表
B. 分层法
C. 因果图
D. 排列图

第二部分 非选择题

18. 在控制图中, 可以判定为异常的是
- A. 连续 8 个点落在中心限的同一侧 B. 一个点落在控制限之外
- C. 连续 5 点递增和递减 D. 连续 13 点上下交替
19. 当工序中存在单向公差要求(形位偏差)或某种加工习惯时, 得到的直方图可能是
- A. 孤岛型 B. 锯齿型
- C. 偏向型 D. 平顶型
20. 假设一台个人计算机由处理单元、调制调解器和印刷电路板构成, 其可靠性分别为 0.997、0.980 和 0.975, 则系统的可靠性为
- A. 0.997 B. 0.980
- C. 0.975 D. 0.953

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. 下列质量特性中属于线性特性的有
- A. 民航客机中向旅客提供的酒 B. 火车卧车厢保证开水供应
- C. 火车卧车厢保证清洁的卧具 D. 商场售货员的服务态度
- E. 餐馆菜肴的味道
22. 组织中的每个人都扮演着多重角色, 它们有
- A. 供应商 B. 加工者
- C. 顾客 D. 领导者
- E. 决策者
23. 下列属于质量管理“老七种工具”的方法有
- A. 分层法 B. 排列图
- C. 关系图 D. 因果图
- E. 矩阵图
24. 下列属于常用的连续随机变量分布有
- A. 正态分布 B. 对数正态分布
- C. 二项分布 D. 泊松分布
- E. 均匀分布
25. 精益管理是一种寻求消除所有浪费的管理理念, 浪费包括
- A. 库存 B. 过多加工
- C. 返工 D. 过多的工人
- E. 过多的移动距离

三、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

26. 简述质量成本的分类。
27. ISO9000 族标准的主要核心标准是什么?
28. 控制图的用途有哪些?
29. 在可靠性设计中, 提高可靠性的方法有哪些?
30. 什么是统计推断, 有哪几种方法?

四、论述题: 本大题共 1 小题, 每小题 10 分, 共 10 分。

31. 什么是树图和矩阵图? 它们之间有什么联系和区别?

五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

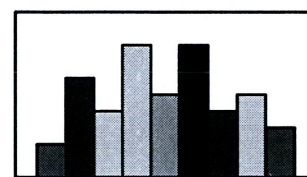
32. 某厂铸造车间生产某一铸件, 质量不良项目有气孔、未充满、偏心、形状不佳、裂纹、其他等项。记录一周内某班所生产的产品不良情况数据, 并分别将不良项目归结为下表, 请按如下要求分析。(1) 画出排列图。(2) 对产品质量进行分析。

| 缺陷项目 | 形状不佳 | 裂纹 | 偏心 | 气孔 | 未充满 | 其他 | 合计 |
|-------|------|----|----|----|-----|----|----|
| 频数(次) | 4 | 3 | 10 | 48 | 28 | 2 | 95 |

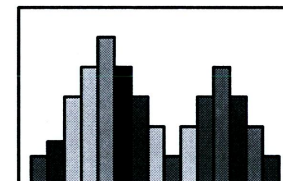
33. 某一产品含某一杂质要求最高不超过 12.2 毫克, 样本标准偏差 S 为 0.038, $\bar{x}=12.1$, 求过程能力指数。并对过程能力进行判定, 应采取什么措施?

六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 每小题 10 分, 共 10 分。

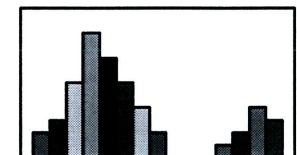
34. 根据下列直方图的分布形状, 推测生产过程是否发生异常, 如发生异常则分别分析其原因。



(a)



(b)



(c)