

2024 年 10 月高等教育自学考试

质量管理学试题

课程代码:14932

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 2 分,共 40 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. 过程是利用输入提供预期结果的相互关联或相互作用的一组

- A. 程序 B. 活动 C. 行为 D. 规范

2. 以下关于产品的说法正确的是

- A. 产品是过程产生的结果 B. 产品是有形的
C. 没有过程也会有产品 D. 软件不属于产品

3. 若超过规定的特性值要求,会直接影响产品安全性或导致产品整体功能丧失的质量特性是

- A. 真正质量特性 B. 代用质量特性 C. 关键质量特性 D. 重要质量特性

4. 以下关于质量概念内涵的说法错误的是

- A. 零元质量实际反映的是组织的“质量诚实”或“质量信用”水平
B. 一元质量是符合性质量,是指产品符合相关质量标准的程度
C. 二元质量是适用性质量,是指产品满足顾客要求或市场需求的程度
D. 三元质量是企业追求卓越经营的程度,也就是朱兰提出的魅力质量

5. 以下关于质量环的相关说法错误的是

- A. 质量环是质量形成过程的一种表达方式
B. 质量环包括从识别需求到评定需求是否得到满足的全寿命周期阶段
C. 质量循环是简单的重复循环
D. 质量环与朱兰螺旋曲线有相同的意义

6. 以下关于质量方针和质量目标的说法错误的是
- A. 质量方针是一个组织总方针的重要组成部分
 - B. 质量方针是组织质量活动的纲领
 - C. 质量方针是质量目标的具体体现
 - D. 质量目标要可行、加以量化
7. 通过严格的检验来控制 and 保证出厂或转入下一道工序的产品质量是_____阶段的特点。
- A. 质量检验
 - B. 统计质量控制
 - C. 全面质量管理
 - D. 质量治理
8. 以下关于 PDCA 循环,说法错误的是
- A. PDCA 循环最早是戴明提出的,所以又称“戴明环”
 - B. PDCA 由 plan(计划)、do(执行)、check(检查)、action(处理)几个单词首字母组成
 - C. PDCA 循环是推行全面质量管理采用的一套科学的、合乎逻辑的工作程序
 - D. 第四阶段是处理阶段,就是总结经验、巩固成绩、纠正错误,吸取教训,以利再干
9. QC 小组开展活动一般包括以下内容:①QC 小组命名、注册登记,②制定目标,③选择活动课题,④制定 QC 小组工作方法,⑤制定达成目标的工作计划,⑥总结与成果发表等,请问正确的程序是
- A. ①-②-③-④-⑤-⑥
 - B. ①-③-②-⑤-④-⑥
 - C. ①-③-②-④-⑤-⑥
 - D. ①-②-③-⑤-④-⑥
10. “将工作场所看得见与看不见的地方清扫干净,保持工作场所干净、亮丽”是 5S 的哪一步
- A. 整理
 - B. 整顿
 - C. 清扫
 - D. 清除
11. 对产品进行质量检验所带来的费用属于
- A. 鉴定成本
 - B. 预防成本
 - C. 内部损失成本
 - D. 外部损失成本
12. 用户使用产品过程中因为产品缺陷或故障带来的退换货费用应计入
- A. 鉴定成本
 - B. 预防成本
 - C. 内部损失成本
 - D. 外部损失成本
13. 下列属于计件数据的是
- A. 合格品数
 - B. 长度在 1-3mm 之间
 - C. 瑕疵点数
 - D. 单位缺陷数
14. 引起产品质量的波动可以分为随机波动和异常波动,下述说法中正确的是
- A. 随机波动容易消除
 - B. 随机波动不可避免
 - C. 异常波动不可避免
 - D. 异常波动难以消除
15. 在质量统计中,长度数据一般近似服从
- A. 正态分析
 - B. 泊松分布
 - C. 二项分布
 - D. F 分布

16. 为了研究两个变量间存在什么关系,可以把每一对 (x, y) 看成直角坐标系中的一个点,在图中标点 n 个点以考察它们之间是否具有规律,这样的图叫
- A. 排列图 B. 因果图 C. 散布图 D. 直方图
17. 以下常用工具中,可用于明确“关键的少数”的是
- A. 排列图 B. 因果图 C. 直方图 D. 调查表
18. 关于直方图的说法错误的是
- A. 直方图可以了解产品质量的分布状况、平均水平和分散程度
- B. 直方图可以整理大量计量值数据以便于找出统计规律
- C. 直方图是适合于对离散型数据进行整理的工具
- D. 直方图可以帮助判断生产过程是否稳定正常
19. 抽样检验的对象是
- A. 所有产品 B. 单位产品 C. 整批产品 D. 样本
20. 质量检验根据检验性质可分为
- A. 计数检验和计量检验 B. 理化检验和感官检验
- C. 全数检验、抽样检验和免于检验 D. 破坏性检验和非破坏性检验

二、判断题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“**A**”,错误的涂“**B**”。

21. ISO 9000:2015 标准中“质量”的定义中的特性是固有的。
22. 质量策划明确了质量管理所要达到的目标及实现这些目标的途径,是质量管理的前提和基础。
23. 质量责任制的责、权是分离的,并非相互依存的。
24. 质量成本由运行质量成本和外部质量保证成本两部分构成。
25. 《卓越绩效评价准则》一般仅用于国家质量奖的评价。
26. 产品质量具有变异性。
27. 几个质量问题可以同时通过一张因果图分析。
28. 破坏性检验适合采用抽样检验。
29. 质量检验具有把关、预防和报告功能。
30. 抽样检验适用于质量不太稳定的工序的检验。

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

31. 质量特性(ISO 9000:2015 中的定义)
32. 质量保证(ISO 9000:2015 中的定义)
33. 全面质量管理
34. 样本
35. 接收概率

四、简答题:本大题共 5 小题,共 25 分。

36. 请写出朱兰质量管理三部曲的逻辑过程及相互关系。(5 分)
37. 请写出 QC 小组活动的主要特点。(5 分)
38. 请写出质量成本进行分析时的注意要点。(4 分)
39. 请写出《卓越绩效模式评价准则》的七个类目。(7 分)
40. 请结合 OC 曲线写出抽样检验的两类风险。(4 分)

五、论述题:本大题 10 分。

41. 请以复印机复印不清晰为例,介绍因果图的具体做法。