

2025 年 4 月高等教育自学考试
质量意识与质量文化试题
课程代码:14936

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. 产品在使用时能够成功满足用户需要的程度,被称为
A. 符合性质量 B. 适用性质量 C. 满足性质量 D. 卓越质量
2. 提出“第一次就做对”理念是下列哪位提出的?
A. 约瑟夫·莫西·朱兰 B. 威廉·爱德华兹·戴明
C. 菲利浦·克劳士比 D. 阿曼德·费根堡姆
3. 对质量的不懈追求,使产品和服务超越顾客期望,同时尽可能防止错误发生,最大化降低成本,满足客户的需求是质量文化建设的哪个维度?
A. 追求卓越 B. 全面质量管理 C. 引领创新 D. 成本质量
4. 组织或者个体遵守环境、健康和安全方面的规范和要求属于什么合规?
A. 法律合规 B. 质量合规 C. EHS 合规 D. 文化合规
5. QbD 理念是指
A. 质量源于生产 B. 质量源于设计 C. 产品源于检测 D. 产品源于市场
6. 环境管理体系的编码是
A. ISO9001 B. ISO14001 C. ISO16949 D. ISO13485
7. 供方与客户实现信息互通,实现共同参与,创造价值是交付质量维度中的
A. 产品质量 B. 服务质量 C. 沟通质量 D. 共创质量

8. 在马斯洛需求层次理论中,生理需求一般属于
- A. 隐性需求 B. 高级需求 C. 情感需求 D. 显性需求
9. 下列哪个是质量的核心?
- A. 产品特性 B. 客户需求 C. 服务提供 D. 产品标准
10. 对已经存在的事物或模式进行改进和优化,以满足新的形势和客户需求,是
- A. 从无到有的创新 B. 从有到优的创新
- C. 重新定义的创新 D. 重新组合的创新
11. 下列对于质量创新维度正确的是
- A. 考虑如何提高出厂合格率、降低客户返修率、降低制造成本等属于设计阶段的任务
- B. 考虑品牌如何向客户传递定位和标签信息等属于市场阶段的任务
- C. 考虑产品的销售渠道和物流服务等要素,是属于市场阶段的任务
- D. 考虑产品的性能是否符合客户的需求是属于制造阶段的任务
12. 专注产品的可及性和产品的服务质量是下列哪个阶段的质量创新?
- A. 品牌阶段 B. 制造阶段 C. 市场阶段 D. 设计阶段
13. 质量不达标而造成的成本损失属于
- A. 好的质量成本 B. 不良质量成本 C. 效率成本 D. 改善成本
14. 以下实践方法和技巧属于“二次正确”的是
- A. 防错法 B. 5S 法 C. 鱼骨图 D. 黄金思维圈
15. 以下对于持续改善描述正确的是
- A. 持续改善是不断改进,不断完善的管理理念
- B. 持续改善只是企业质量管理部门的改进活动
- C. 持续改善可以不考虑成本
- D. 持续改善要确保快速进步,直线式上升
16. 5Why 分析法通过连续问“为什么”,以追究根本原因,一般问多少次?
- A. 3 次 B. 5 次 C. 不限次数 D. 10 次
17. 在过程失误发生之前便加以防止,通过自动作用、报警、标识、分类等手段,使作业人员不特别注意也不会失误的方法是
- A. 防错法 B. 5S 法 C. 鱼骨图 D. 5Why 分析法
18. 工匠水平的评价中,态度维度包括
- A. 能力与工作有效性 B. 细致、热情和投入
- C. 认真和遵守规则 D. 礼貌和周到

19. “干一行,爱一行”体现了工匠精神的

A. 工匠对作品的极致追求

B. 工匠对技艺的精益求精

C. 工匠对职业的认同

D. 工匠对作品奉献

20. 下列关于质量管理体系作用陈述正确的是

A. 质量管理体系是组织外部建立的,监督企业质量目标的实现

B. 质量管理体系是组织的一项战术决策

C. 质量管理体系的作用在于提升组织的人力资源管理水平

D. 质量管理体系可以保证组织能够持续提供满足客户需求的产品

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. 全面质量管理的核心要求是顾客持续满意。

22. 费根堡姆改变了管理者的思维方式,让他们认识到质量是竞争优势,这种优势会成为市场壁垒。

23. 质量管理体系是实现质量管理的必要前提。

24. 隐性需求是客户直接讲出来的需求,解决隐性需求不一定是满足客户需求的最好方案。

25. 客户需求往往基于环境情景而改变,基于客户实际情况判断客户需求将有利于更好地满足他们的需求。

26. 一个好的产品,不管处在哪个阶段,“质量”是不可或缺的,“创新”只存在设计阶段。

27. 鱼骨图一般是“一次正确”的实践方法。

28. 5S 中整理和清扫确保空间的重组和安全。

29. 工匠精神从提升产品质量出发,在各个层面支撑质量强国战略的建设和实施。

30. 在现代社会中,医生不属于工匠范畴。

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. 质量文化理念下的客户

32. EHS 合规

33. 质量管理体系

34. 质量文化

35. 工匠精神

四、简答题:本大题共 5 小题,共 25 分。

- 36. 请简答三类合规对企业的意义。(6 分)
- 37. 请简答创新和质量的关系是什么?(4 分)
- 38. 请简答马斯洛需求层次理论的内容。(5 分)
- 39. 请简答朱兰关于质量管理的主要贡献有哪些?(6 分)
- 40. 请简答什么是黄金思维圈?(4 分)

五、简述题:本大题 10 分。

- 41. 企业的质量文化建设是一个系统工程,请简单阐述包含哪些内容?



自考 365
www.zikao365.com