

2025年10月高等教育自学考试全国统一考试

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. 全面质量管理的英语简称是
 

A. TPM	B. TQM
C. TMM	D. TQA
2. 下列标准中，用于体系认证的标准是
 

A. ISO9000	B. ISO9001
C. ISO9004	D. ISO19011
3. 实施顾客满意度调查的第一步是确定调查的
 

A. 目的	B. 顾客
C. 参与者	D. 测量事项
4. 反映一个组织存在的理由或价值的是组织的
 

A. 使命	B. 愿景
C. 价值观	D. 战略
5. 让员工定期从一项工作更换到另一项工作上去，是指
 

A. 职位扩大化	B. 职位丰富化
C. 职位轮换	D. 职位晋升
6. QFD中一系列矩阵被形象地称为
 

A. 过程图	B. 鱼骨图
C. 质量屋	D. 故障树

7. PDCA循环模式中的P、D、C、A分别指
 

A. 计划、实施、采取措施、学习	B. 行动、学习、计划、实施
C. 学习、计划、采取措施、实施	D. 计划、实施、检查、采取措施
8. 使用标准化的表格、清晰的说明和充分的培训能够有效促进数据收集工作的
 

A. 一致性	B. 有效性
C. 可靠性	D. 安全性
9. 下列质量成本中，属于内部故障成本的是
 

A. 保修费	B. 返工费
C. 质量评审费	D. 质量信息费
10. 在管理相关方关系时，既要明确当务之急，又要考虑长远的打算；是指
 

A. 区分主次	B. 共享资源
C. 联合开发	D. 平衡远近
11. 质量管理工具中，分析“关键的少数\次要的多数”用
 

A. 排列图	B. 鱼骨图
C. 石川图	D. 因果图
12. 下列表示过程能力充分的是
 

A. $C_p > 1.67$	B. $1.67 \geq C_p > 1.33$
C. $1.33 \geq C_p > 1$	D. $1 \geq C_p \geq 0.67$
13. 六西格玛质量水平的缺陷数是
 

A. 1.7 DPMO	B. 6210 DPMO
C. 223 DPMO	D. 3.4 DPMO
14. 下列属于纠正性维修的是
 

A. 对设备进行点检	B. 对设备去除油污
C. 更换发生故障的零件	D. 对设备加注机油
15. 质量管理中，最常用的随机变量分布是
 

A. 正态分布	B. 二项分布
C. 泊松分布	D. 均匀分布
16. 设计评审中，设计工作的基础和起点是
 

A. 初期评审	B. 中期评审
C. 终期评审	D. 事后评审
17. 下列属于计量数据的是
 

A. 缺陷数	B. 不合格品数
C. 厚度	D. 焊点数

## 第二部分 非选择题

18. 戴明估计由一般原因引起的变异中，工人引起的变异占比大约是

- A. 20%                      B. 40%  
C. 60%                      D. 80%

19. 5M1E 中，E 是指

- A. 人                         B. 机  
C. 料                         D. 环

20. 认证的依据是

- A. 相关技术法规           B. 质量  
C. 服务                      D. 管理体系

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. 现代质量管理的鼻祖有

- A. 戴明                      B. 朱兰  
C. 休哈特                   D. 石川馨  
E. 德鲁克

22. 广义的外部顾客有

- A. 购买者                   B. 购买决定者  
C. 中间商                   D. 加工者  
E. 供应商

23. 大多数组织的核心过程的主要类型包括

- A. 设计过程                 B. 生产和提供过程  
C. 支持过程                 D. 供应和合作过程  
E. 组织建立过程

24. 质量管理实践中，通常将数据分为

- A. 计数数据                 B. 计量数据  
C. 定名数据                 D. 定序数据  
E. 定距数据

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. 破坏性试验技术  
E. 维修性设计

三、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

26. 简述 ISO9000 族标准中质量管理的七项基本原则。  
27. 计数值控制图一般有哪几种图？  
28. 什么是 QFD？  
29. 朱兰质量改进程序包括哪些环节？  
30. 常见的管理体系认证有哪些？(回答三种即可)

四、论述题：本大题共 1 小题，每小题 10 分，共 10 分。

31. 论述组织实施 ISO9001 认证的基本过程。

五、计算题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

32. 某批零件孔径设计尺寸的上下限分别是  $T_U = \Phi 30.000\text{mm}$ ,  $T_L = \Phi 29.991\text{mm}$ ，通过随机抽样检验，并经过计算得知  $\mu = \Phi 29.995\text{mm}$ ,  $S = 0.00132\text{mm}$ ，请计算过程能力（工序能力）指数。  
33. 某厂生产的直柄麻花钻尺寸规格为  $\Phi 6_{-0.034}^{0.005}\text{mm}$ 。今测得 100 个麻花钻直径数据如下表。已知当  $n=5$  时可查得  $A_2=0.557$ ,  $D_4=2.115$ ,  $D_3$  不考虑（当  $n=5$  时， $D_3$  为负）。请计算  $\bar{X}-R$  控制图的控制中心限和控制上下限。

样本	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$	样本	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$
1	5.982	5.979	5.987	5.978	5.985	11	5.980	5.987	5.978	5.982	5.986
2	5.985	5.979	5.987	5.981	5.978	12	5.982	5.988	5.977	5.985	5.979
3	5.981	5.977	5.984	5.980	5.989	13	5.985	5.977	5.976	5.980	5.977
4	5.985	5.982	5.988	5.980	5.982	14	5.987	5.977	5.979	5.985	5.982
5	5.981	5.979	5.983	5.977	5.986	15	5.983	5.987	5.982	5.980	5.989
6	5.987	5.983	5.982	5.979	5.990	16	5.975	5.977	5.985	5.983	5.981
7	5.981	5.979	5.982	5.977	5.987	17	5.981	5.977	5.986	5.982	5.985
8	5.976	5.975	5.984	5.982	5.980	18	5.977	5.978	5.981	5.985	5.977
9	5.981	5.979	5.976	5.974	5.984	19	5.986	5.982	5.984	5.988	5.987
10	5.982	5.983	5.985	5.979	5.977	20	5.980	5.985	5.982	5.986	5.977

六、案例分析题：本大题共 1 小题，每小题 10 分，共 10 分。

34. 习近平总书记在党的二十大报告中提出：坚持把发展经济的着力点放在实体经济上，推进新型工业化，加快建设制造强国、质量强国、航天强国、交通强国、网络强国、数字中国。A 公司负责人聆听后深受鼓舞，为加强企业质量控制能力，决定在公司使用一系列质量管理工具（即“老七种工具”与“新七种工具”）对产品质量进行控制。请分析，该企业可能会运用到哪些质量管理工具？（回答十种即可）。