

全国 2017 年 4 月高等教育自学考试
质量管理(一) 试题
课程代码:00153

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 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。
2. 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 25 小题,每小题 1 分,共 25 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 下列费用中属于鉴定成本的是
A. 产品评审费 B. 工序控制费 C. 质量信息费 D. 进货测试费
2. 提出了质量即“适用性”的概念的学者是
A. 朱兰 B. 休哈特 C. 泰罗 D. 石川馨
3. 识别顾客的最简单方法是
A. 顾客—供方过程模型 B. 顾客满意度指数
C. 顾客忠诚 D. 顾客需要
4. 在组织社会责任发展的四个阶段中,管理者感到他们对社会整体负有责任,这属于
A. 第一阶段 B. 第二阶段 C. 第三阶段 D. 第四阶段
5. 在企业员工培训中,培训比较正规,理论知识学习比重大,属于“充电式”学习的培训方式是
A. 在职培训 B. 脱产培训 C. 业余学习 D. 工作轮换
6. 提出“产品和服务的好坏与否主要是由所在的活动过程或系统决定的”这一观点的代表人物是
A. 彼得·圣吉 B. 克劳士比 C. 费根堡姆 D. 戴明
7. 下列六西格玛的支持性工具中属于基础统计工具的是
A. 统计过程控制 B. 实验设计
C. 质量机能展开 D. 假设检验

8. 保证数据和信息不被损坏, 这是指数据和信息的
- A. 准确性 B. 保密性 C. 可靠性 D. 安全性
9. 供应商计划过程的核心在于
- A. 识别和评估顾客需要 B. 制定联合质量计划
- C. 明确供应商计划过程和要求 D. 创建跨职能团队
10. 通常用标准偏差 σ 的倍数来表示过程能力的大小, 一般取过程能力 B 为
- A. 4σ B. 6σ C. 8σ D. 12σ
11. 如果工序中存在形位偏差或加工习惯, 则所得到的直方图形状可能是
- A. 平顶型 B. 双峰型 C. 孤岛型 D. 偏向型
12. 在一定的环境应力下, 为暴露产品的薄弱环节, 同时证明改进可靠性的措施是否有效而进行的再现实验, 属于
- A. 可靠性测定试验 B. 可靠性鉴定试验
- C. 环境应力筛选试验 D. 可靠性增长试验
13. 按照质量特性的分类, 下列属于时间方面的特性的是
- A. 汽车的速度 B. 耐用品的可靠性
- C. 手表的防磁 D. 机械零件的刚性
14. 质量管理的八项原则中的首要原则是
- A. 领导作用 B. 全员参与
- C. 以顾客为关注焦点 D. 持续改进
15. 当顾客感知质量超过顾客期望时, 顾客会感到
- A. 非常满意 B. 可能满意
- C. 不满意 D. 无所谓满意不满意
16. 实施标高分析活动的最直接的效果是
- A. 给企业的产品、服务和过程带来大幅度改善
- B. 利用外部信息建立有效目标
- C. 有利于企业认识自身在市场中的真实地位
- D. 促进组织的变革
17. 在绩效考核的客观考核方法中, 下列属于个人工作指标的是
- A. 产量 B. 能耗率 C. 事故率 D. 原材料消耗率
18. 在产品的设计过程中, 详细设计与试制这一步骤主要是
- A. 设计计算 B. 原理图设计 C. 工作图设计 D. 考验工艺
19. 古典的符合性质量的经济模型认为
- A. 质量越高质量成本越高 B. 质量越高质量成本越低
- C. 最优符合性质量是 100% D. 质量与成本之间没有联系
20. 以下测量组织绩效的指标中, 属于监管和社会责任方面的指标是
- A. 顾客满意 B. 投资回收
- C. 公司治理结构的有效性 D. 产品与服务的质量

21. 与传统的采购观点相比,现代的战略采购观点关于质量标准的 requirements 是
A. 符合规格 B. 适用性 C. 生产需要 D. 质量越高越好
22. 研究成对出现的 (x,y) 变量时,当 y 值随 x 值的增加而增加时,则称二者为
A. 正相关关系 B. 负相关关系 C. 曲线相关关系 D. 不相关
23. 在产品寿命周期中,失效率比较低的阶段是
A. 早期失效期 B. 可用寿命期 C. 耗损期 D. 衰退期
24. 在 PDCA 循环中,处置阶段(A 阶段)的核心内容和必要环节是
A. 识别问题 B. 分析原因 C. 标准化 D. 评价结果
25. 下列质量数据中属于计点数据的是
A. 出席人数 B. 砂眼数 C. 合格品数 D. 质量检测项目数

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

26. 实现顾客的忠诚,组织必须考虑的重要因子有
A. 吸引力 B. 满意 C. 售后服务
D. 参与 E. 顾客细分
27. 组织的战略计划活动通常包括的步骤有
A. 制定战略目标 B. 调整组织结构 C. 目标展开
D. 评审进展状况 E. 经营审核
28. 组织的关键绩效指标主要包括
A. 主要市场 B. 法规环境 C. 能力和核心能力
D. 当前的业务方向 E. 组织文化
29. 下列五种认证模式中,不授予认证标志或不允许企业使用认证标志的有
A. 型式试验
B. 型式试验加认证后监督(市场和工厂抽样检验)
C. 型式试验加工厂质量管理体系评定加认证后监督(体系复查、市场和工厂抽检)
D. 工厂质量管理体系评定
E. 批检
30. 根据组织业务过程的分类,属于核心过程的有
A. 设计过程 B. 生产提供过程 C. 支持过程
D. 供应合作过程 E. 销售服务过程

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 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

31. 职业管理
32. 可靠性管理
33. 外部顾客
34. MAIC 循环

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

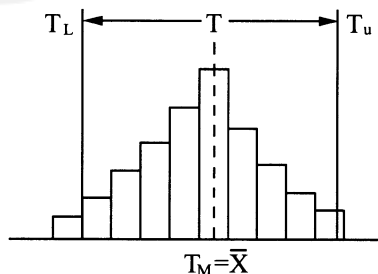
35. 简述实施全面质量管理的主要成效。
36. 合理的考核制度必须满足哪些方面的要求？
37. 质量改进的工作流程主要包括哪些内容？
38. 简述产品设计过程的主要步骤。
39. 简述供应商关系改进活动包括的基本内容。

五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

40. 试述质量奖、全面质量管理和 ISO9000 族标准之间的关系。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 在某工序中，对残留物进行计量，每天抽取 5 个点的测定值，共进行 25 天，由这些数据得到 \bar{X} 和 \bar{R} 的值如下： $\bar{X} = 1.61$ ， $\bar{R} = 1.57$ ，又已知当 $n=5$ 时， $A_2=0.577$ ， $D_3=0$ ， $D_4=2.115$ 。试计算 $\bar{X} - R$ 控制图的控制界限。
42. 某班组为用直方图法分析某产品重量分布状态，今抽样 100 件该产品进行测量，得到 100 个样品数据，其中该 100 个数据中最大值 $X_{\max} = 48$ 克，最小值 $X_{\min} = 1$ 克。
 - (1) 若取分组数 $k = 10$ ，试确定该直方图的组距及第一组的上、下限值。
 - (2) 若作出直方图与标准对照如下图所示，试给出工序调整的措施。



题 42 图