

绝密 ★ 考试结束前

# 全国 2020 年 10 月高等教育自学考试

## 质量管理(一) 试题

课程代码:00153

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 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. “大质量”观把质量管理培训集中在
  - A. 质量部门
  - B. 技术部门
  - C. 销售部门
  - D. 全公司范围
2. 根据顾客满意过程模型,当感知质量低于顾客期望时,顾客会感到
  - A. 非常满意
  - B. 可能满意
  - C. 一般
  - D. 不满意
3. 组织未来期望达到的一种状态,这是指组织的
  - A. 使命
  - B. 愿景
  - C. 核心价值观
  - D. 社会责任
4. 从横向充实工作内容,这属于
  - A. 职位扩大化
  - B. 职位丰富化
  - C. 职位轮换
  - D. 职位设计
5. 对组织的高层管理者和技术骨干,通常采用的培训形式是
  - A. 脱产培训
  - B. 在职培训
  - C. 业余学习
  - D. 网络学习
6. 在新产品样机制成之后进行的评审属于
  - A. 初期评审
  - B. 中期评审
  - C. 终期评审
  - D. 事后评审
7. 在 PDCA 循环中,了解现状并描述过程属于
  - A. 计划阶段
  - B. 实施阶段
  - C. 学习阶段
  - D. 行动阶段

8. 组织不同层次的人员对数据和信息有着不同的需要。在个人层次上,需要的数据是
- A. 生产率  
B. 产量  
C. 质量绩效  
D. 运转周期时间
9. 在供应策略模型中,高级工程设备、某些加工材料的支出属于
- A. 低重要性/低费用类  
B. 低重要性/高费用类  
C. 高重要性/低费用类  
D. 高重要性/高费用类
10. 属于供应商关系的计划过程关键输出的是
- A. 顾客需要  
B. 行业数据  
C. 支出数据  
D. 建议的供应模型
11. 根据数据的分类,属于计量数据的是
- A. 成功次数  
B. 出席人数  
C. 不合格品数  
D. 容积
12. 直方图的图形对称分布,且两边有一定的余量,表明直方图的图形为
- A. 正常型  
B. 偏向型  
C. 双峰型  
D. 孤岛型
13. 为设备加润滑油、定期检查、日常维护等,属于
- A. 强制性维修  
B. 预防性维修  
C. 纠正性维修  
D. 可靠性维修
14. 在标准化的形式中,通用化的前提是
- A. 简化  
B. 产品系列化  
C. 互换性  
D. 统一化
15. 开创了统计质量控制新领域的质量管理专家是
- A. 戴明  
B. 休哈特  
C. 石川馨  
D. 泰勒
16. 顾客忠诚主要表现在
- A. 顾客期望只从一家供应商购买  
B. 顾客期望有更多满意的供应商可选购  
C. 企业力求使更多的顾客群满意  
D. 主要测量现有顾客的满意度
17. 努力通过利润最大化和成本最小化来提高股东的利益,这是组织社会责任发展的
- A. 第一阶段  
B. 第二阶段  
C. 第三阶段  
D. 第四阶段
18. 从可靠性设计的角度,可靠性技术人员经常将可靠性区分为实现可靠性和
- A. 元件可靠性  
B. 产品可靠性  
C. 系统可靠性  
D. 固有可靠性
19. 按照核心过程的分类,属于供应和合作过程的是
- A. 行政服务  
B. 财务  
C. 信息提供者  
D. 法律

20. 决定正态分布曲线中心位置的参数是

- A. 标准偏差
- B. 均值
- C. 极差
- D. 中位数

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. 职业生涯管理的内容包括

- A. 个人自我分析
- B. 组织对员工的能力和潜力的评估
- C. 绩效评估
- D. 提供培训
- E. 提供公平竞争的机会

22. 产品设计一般包括的阶段有

- A. 提出创意
- B. 初步概念开发
- C. 产品/过程开发
- D. 量产
- E. 售后服务

23. 组织重视供应链管理的主要原因有

- A. 日益加剧的全球竞争
- B. 技术创新
- C. 电子商务
- D. 更短的寿命周期
- E. 供应链的复杂性

24. 分析影响事物变化的因素，常用的质量管理工具和方法有

- A. 因果图
- B. 调查表
- C. 散布图
- D. 排列图
- E. 分层法

25. 提高可靠性的方法主要有

- A. 选择标准化的元器件
- B. 使用冗余技术
- C. 耐环境设计
- D. 维修性设计
- E. 可靠性试验

## 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、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

- 26. 简述标准化的作用和意义。
- 27. 简述质量管理的原则。
- 28. 简述顾客关系管理的关键环节。
- 29. 简述质量成本对质量改进的促进作用。
- 30. 实现六西格玛目标的“六步法”是什么？

四、论述题：本大题共 1 小题，10 分。

31. 试述促使质量日益受到重视的主要原因。

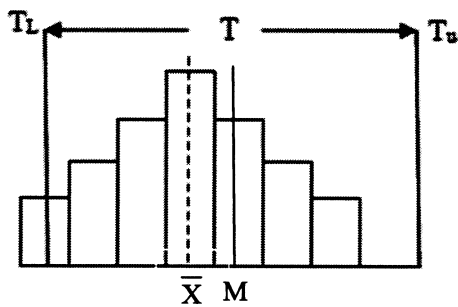
五、计算题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

32. 某汽车制造有限公司飞驰 QC 小组针对 J 型车驾驶室淋雨漏水问题进行调查。今收集到引起 J 型车驾驶室淋雨漏水问题发生部位的相关数据如下：前风窗 93 次，前围 38 次，后围 2 次，顶盖 6 次，车门 21 次。请用排列图找出存在的主要质量问题。

33. 某制药厂片剂车间生产某种药，要求对其颗粒水份进行控制。通过收集 25 组数据并整理分析得到其质量特性值的  $\bar{X}$  为 3.861， $\bar{R}$  为 1.028，已知  $A_2=0.729$ ， $D_3=0$ ， $D_4=2.282$ 。求  $\bar{X}-R$  控制图的控制界限。

六、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

34. 某 QC 小组为了研究某过程质量分布状况，今收集 100 组数据后作出直方图如题 34 图所示。



题 34 图

问题：

- (1) 请分析该过程状况；
- (2) 给出调整措施。