

绝密★启用前

2020年10月高等教育自学考试全国统一命题考试

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. “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

第二部分非选择题

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。

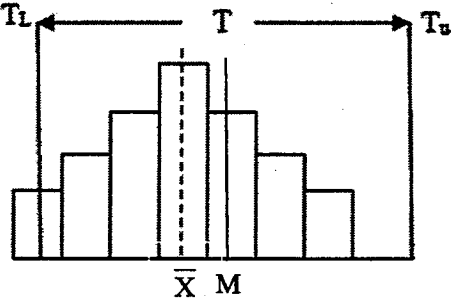
五、计算题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

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。