

2025 年 4 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. 在运用正态分布原理对产品的质量特性进行分析时，若落在 $\mu \pm 3\sigma$ 中的数据（样品）为合格品，则不合格品出现的概率约为
A. 万分之三 B. 千分之三
C. 百分之三 D. 十分之三
2. “大质量”观把质量视为
A. 技术问题 B. 经济问题
C. 经营问题 D. 管理问题
3. 民航客机中向旅客提供酒属于
A. 魅力特性 B. 必须特性
C. 线性特性 D. 非线性特性
4. 国际上最早设立的质量奖是
A. 中国国家质量奖 B. 马尔科姆·波多里奇国家质量奖
C. 欧洲质量奖 D. 戴明奖
5. ISO9000 族质量标准中，用于质量管理体系认证审核指南的标准为
A. ISO9000 B. ISO9004
C. ISO19011 D. ISO9001

6. 企业竞争的焦点归根结底是
A. 产品的竞争 B. 顾客的竞争
C. 服务的竞争 D. 时间的竞争
7. 通过完整的顾客关系管理，组织与顾客关系发展的最终目标是使顾客成为
A. 重复购买者 B. 忠诚的顾客
C. 主动性的顾客 D. 合作伙伴
8. 由组织的最高管理者正式发布的该组织的质量宗旨和方向，这指的是
A. 组织的使命 B. 愿景
C. 质量方针 D. 价值观
9. 绩效考核的客观考核法一般适用于
A. 管理人员 B. 技术人员
C. 服务人员 D. 一线从事体力劳动的员工
10. 通过对组织关键过程的设计、控制和改进来提升绩效进而实现顾客满意的系统性活动称为
A. 质量管理 B. 质量控制
C. 顾客满意 D. 过程管理
11. 确定组织是否有提供新产品或重新设计产品的能力的阶段是
A. 初期评审 B. 终期评审
C. 销售准备状态评审 D. 设计鉴定
12. 考察计划是否运行良好的过程，在 PDCA 循环中属于
A. 计划阶段 B. 实施阶段
C. 学习阶段 D. 行动阶段
13. 下列质量成本中，属于鉴定成本的是
A. 废品损失 B. 保修费
C. 工序和成品检验费 D. 产品评审费
14. 构成质量成本法的成本是
A. 直接质量成本 B. 间接成本
C. 直接成本和间接成本 D. 质量损失成本
15. 供应链管理的目的并不总是降低成本，对高新技术产品而言，供应链管理的重点应该是
A. 供应链的响应速度 B. 产品的新功能
C. 产品的质量 D. 服务
16. 从总体中抽取一个样本，并根据抽取的样本，按一定的正确度与精确度的要求，对总体的未知参数进行估计的方法称为
A. 参数估计 B. 假设检验
C. 方差分析 D. 实验设计

17. 能够按重要顺序显示出每个质量改进事项对整个质量问题的影响和作用,并能找出“关键的少数”,抓住关键问题的方法是
- A. 分层法 B. 排列图
C. 直方图 D. 因果图
18. “新七种工具”中,唯一的定量分析方法是
- A. KJ法 B. 矩阵图
C. 矩阵数据分析法 D. 关系图
19. 过程能力指数为 1.3, 过程能力的判定属于的级别是
- A. 特级, 过高 B. 1 级, 充分
C. 2 级, 尚可 D. 3 级, 不充分
20. 美国航天飞机上的计算机在设计上内建了冗余, 以防失效, 5 台计算机并行设计, 如果每台计算机的可靠性为 0.99, 则系统的可靠性为
- A. 0.998 B. 0.99
C. 0.96 D. 0.999999

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. 顾客满意具有
- A. 稳定性 B. 动态性
C. 多元性 D. 一致性
E. 随意性
22. 一个企业的外部顾客主要包括
- A. 购买者 B. 中间商
C. 加工者 D. 供应商
E. 潜在顾客
23. 下列属于预测性统计方法的有
- A. 假设检验 B. 方差分析
C. 相关分析 D. 回归分析
E. 参数估计
24. 高效团队的特征有
- A. 清晰的目标 B. 相关的技能
C. 一致的承诺 D. 相互信任
E. 良好的沟通

25. 卓越绩效模式由国际上三大质量奖的评价标准所体现的一套综合的、系统化的管理模式, 这三大质量奖是
- A. 日本的戴明奖 B. 中国质量奖
C. 美国国家质量奖 D. 欧洲质量奖
E. 意大利质量奖

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. 提高过程能力的途径有哪些?
27. 简述世界各国现行公认的认证的八种模式。
28. 可靠性管理的原则有哪些方面?
29. 主要用于现场质量管理的“老七种工具”是什么?
30. 供应商关系的改进一般沿着 5 个层次向前推进, 是哪 5 个层次?

四、论述题: 本大题共 1 小题, 每小题 10 分, 共 10 分。

31. 论述应用因果图时应注意的问题。

五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

32. 设零件的尺寸要求(技术标准) $\phi 30 \pm 0.023$, 随机抽样后计算样本特性值为 $\bar{X} = 29.997$, $C_p = 1.095$, 求 C_{pk} , 并对过程能力进行判定, 应采取什么措施?
33. 某厂印制电路板生产线出现较多的产品质量问题, 经过现场分析和收集数据如下表。

缺陷	缺陷发生数(次)
部件有问题	217
部件未插牢	146
粘接剂过量	64
装错半导体	600
线路板尺寸不当	143
标错固定孔	14
其它问题	92

请你按如下要求进行分析:

- (1) 画出排列图。(2) 对产品质量进行分析。(3) 提出质量整改措施。

六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 每小题 10 分, 共 10 分。

34. 设计一台设备的电源, 要求平日最大供电为 6kW, 紧急情况下为 12kW, 若利用发电机作为电源, 可提供以下二种方案: (1) 一台 12kW 发电机; (2) 二台 6kW 发电机。设各种发电机的可靠度相同, 均等于 R, 且它们的失效相互独立, 试比较在紧急情况和平日情况下这二种方案的可靠度。