

全国 2009 年 4 月自学考试质量管理(一) 试题

课程代码: 00153

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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. “大质量”观把质量视为(C) 1-12
A. 技术问题 B. 经济问题
C. 经营问题 D. 管理问题
2. 下列费用中属于预防成本的是(D) 1-25
A. 进货测试费 B. 质量等级的评审费
C. 对测试设备的评价费 D. 试制产品质量的评审费
3. 著名质量管理大师戴明的主要贡献是(B) 2-35
A. 开发出了因果图 B. 提出了组织的管理者必须关注的 14 个要点
C. 提出了质量改进三步曲 D. 开创了统计质量控制的新领域
4. 产品质量的最终裁判者是(D) 2-45
A. 产品质量监督部门 B. 公司领导
C. 产品设计人员 D. 顾客
5. 企业经营的逻辑起点是(A) 3-60
A. 识别和细分顾客 B. 产品的开发设计
C. 到工商部门登记注册 D. 销售产品
6. 将顾客的需要描述为“金字塔”式层次结构的学者是(B) 3-64
A. 马斯洛 B. 朱兰
C. 石川馨 D. 狩野纪昭
7. 构成标高分析活动的基本阶段是标高和(A) 4-106
A. 超越 B. 质量
C. 规划 D. 控制
8. 在海克曼-欧德汉姆的工作设计模型中, 决定对工作结果责任的职位特性是(D) 5-114
A. 技能多样性 B. 任务重要性
C. 职位反馈 D. 自主性
9. 根据赫兹伯格的双因素理论, 属于保健因素的是(A) 5-130
A. 工资 B. 责任

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- C. 晋升 D. 赏识
10. 给核心过程提供基础保证的活动过程称为(C) 6-142
A. 设计过程 B. 生产提供过程
C. 支持过程 D. 供应和合作过程
11. 目的主要是考验工艺的阶段是(C) 6-146
A. 初步设计阶段 B. 详细设计阶段
C. 小批试生产阶段 D. 小批生产阶段
12. 提出质量改进的 14 步程序的专家是(A) 7-193
A. 克劳斯比 B. 朱兰
C. 费根堡姆 D. 休哈特
13. 发动质量改进的第一步是(D) 7-173
A. 质量改进的制度化 B. 高层管理者的参与
C. 克服质量改进的阻力 D. 建立质量委员会
14. 日常运营绩效信息如产量、生产周期、生产率等, 属于绩效测量指标的(B) 8-201
A. 执行层面 B. 过程层面
C. 组织层面 D. 计划层面
15. 与传统的采购观点相比, 现代的战略采购观点对于质量保证的要求是(B) 9-209
A. 验收检查 B. 不需要进厂检验
C. 符合规格 D. 适用性
16. 在供应策略模型中, 考虑外包的主要对象是(A) 9-212
A. 低重要性 / 低费用象限 B. 低重要性 / 高费用象限
C. 高重要性 / 低费用象限 D. 高重要性 / 高费用象限
17. 当 $1.33 \geq C_p > 1$ 时, 过程能力判定为(B) 10-257
A. 充分 B. 尚可
C. 不充分 D. 不足
18. 当相关系数 $r = -1$ 时, 表明两个变量 x 与 y (B) 10-244
A. 不相关 B. 完全线性负相关
C. 完全线性正相关 D. 非线性相关
19. 对计量值数据进行现场调查的有效工具是(C) 11-273
A. 不合格品项目调查表 B. 缺陷位置调查表
C. 质量分布调查表 D. 矩阵调查表
20. 建立直方图时, 如果分组过多或测量数据不准确, 则直方图的形状会是(D) 11-284

A. 偏向型 B. 双峰型

C. 孤岛型 D. 锯齿型

21. KJ 法所使用的亲和图的设计思想源自于(A) 11-291

A. 头脑风暴法 B. 系统图法

C. 流程图法 D. 因果图法

22 在下列产品的可靠性设计中, 相对来说更需要采用冗余技术的是(B) 12-324

A. 汽车 B. 飞机

C. 摩托车 D. 火车

23. 用来表示“设备不因为失效而停机的可能性或概率”的指标是(C) 12-310

A. 可靠性 B. 可维修性

C. 可用性 D. 可靠度

24. 标准最基本的含义就是(B) 13-336

A. 系列化 B. 规定

C. 简化 D. 通用化

25. 自愿性认证适用于(D) 13-353

A. 关系国计民生的产品 B. 有关人身安全的产品

C. 具有重大经济价值的产品 D. 一般性产品

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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

26. 以下质量特性中属于线性特性的有(ABCDE) 1-10

A. 民航客机中向旅客提供酒 B. 火车卧铺车厢保证开水供应

C. 火车卧铺车厢提供清洁的卧具 D. 商场售货员的服务态度

E. 餐馆菜肴的味道

27. 一个企业的外部顾客主要包括(ABCDE) 3-62

A. 购买者 B. 中间商

C. 加工者 D. 供应商

E. 潜在顾客

28. 通用汽车公司的核心价值观有(ABCDE) 4-92

A. 团队合作 B. 持续改进

C. 诚信正直 D. 创造性

E. 对个人的尊重和责任感

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

29. 供应商绩效的主要测量指标包括(ABCD) 8-201

- A. 质量 B. 交货期
- C. 服务 D. 价格
- E. 成本

30. “新七种工具”中关系图的类型包括(ABDE) 11-289

- A. 中央集中型关系图 B. 单向集约型关系图
- C. 双向集约型关系图 D. 关系表示型关系图
- E. 应用型关系图

三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 过程 1-7

答: 过程是指一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。

32. 内部顾客 3-62

答: 内部顾客用来指组织边界之内, 某个过程中的个人或团体。

33. 系统管理 6-144

答: 系统管理就是要运用系统的观点和方法, 把组织各部门和各项工作作为一个整体进行管理, 确保组织各项活动协调一致, 通过共同努力实现组织目标, 并不断实现组织的绩效改进。

34. 供应商关系计划 9-215

答: 供应商关系的计划是指有关识别顾客需要、分析和制定满足这些需要的供应策略方面的活动。

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

35. 人力资源管理的主要内容是什么? 5-110

答: 从企业管理的角度考虑, 人力资源管理所包括的主要内容可以归结为以下几个方面:

- (1) 组织设计和职位分析
- (2) 人力资源规划
- (3) 员工的招聘与配置
- (4) 员工的教育与培训
- (5) 绩效考核与激励
- (6) 薪酬与福利管理
- (7) 职业管理
- (8) 劳动关系管理

36. 简述质量机能展开的过程。6-152

答: 完成第一个质量屋一般需要以下六个基本步骤:

- (1) 识别顾客需要;
- (2) 识别技术要求;
- (3) 把顾客需要和技术要求结合起来;
- (4) 评价产品和服务;
- (5) 评价技术要求并提出目标;
- (6) 确定在生产提供过程中要展开的技术要求。

37. 简述质量改进的特点。7-164

- 答: (1) 质量改进不同于质量控制;
- (2) 质量改进是以项目的方式实施的;
 - (3) 质量改进是普遍适用的;
 - (4) 质量改进是无止境的;
 - (5) 质量改进是有成本的;
 - (6) 质量改进的成果主要来自于关键的少数项目。

38. 简述故障模式及影响分析的基本过程。12-325

- 答: 故障模式及影响分析的基本过程是:
- (1) 了解和掌握产品资料, 包括结构、功能、运行、操作、维修和运行条件的资料;
 - (2) 确定产品的功能要求, 选择分析的层次, 即整机还是单元;
 - (3) 找出所有的故障模式;
 - (4) 分析原因和影响;
 - (5) 制定纠正措施;
 - (6) 分析和评价产生危害的严酷程度。

39. 标准的特殊性表现在哪几个方面? 13-336

- 答: 标准的特殊性表现在:
- (1) 标准的制定和贯彻以科学技术和实践经验的综合成果为基础, 以促进最佳社会效益为目的。标准中所规定的技术要求、安全卫生要求等都是在总结先进经验和先进技术成果的基础上提出来的, 是在分析和验证的基础上做出规定的;
 - (2) 标准是“协商一致”的结果。标准规定的内容通过相关方充分协商, 在解决分歧达成一致或基本同意后确定的, 相应的标准的要求代表各方面的利益;
 - (3) 标准通过特定的形式颁布。标准的制定有一套科学、完善的程序, 在内容表述和格式等方面有严格的要求, 并通过有影响的权威机构正式发布。

五、论述题 (本大题共 1 小题, 10 分)

40. 试述质量管理的八项原则之间的逻辑关系。2-58

答：质量管理的八项原则之间存在着内在的逻辑关系。

(1) 要实现成功的转型，首先要解决一个立场问题，这体现了第一个原则的要术（以顾客为关注焦点）；(2) 在明确了立场的基础上，管理当局要带领（原则二的“领导作用”）全体成员（原则三的“全员参与”）去实现这种转变；

(3) 上下同欲的努力还必须正确的方法论（原则四的“过程方法”和原则五的“管理的系统方法”）；

(4) 因为存在着激烈的竞争，同时顾客的期望也在不断地升高，因而所建立起来的管理系统必须加以持续不断的改进（原则六）；

(5) 基于事实的决策方法（原则七）是持续改进的最有力的武器；

(6) 这种改进仅仅局限于组织内部所能够取得的成果还是非常有限的，组织还必须与自己的顾客和供应商进行紧密的合作才有可能取得更大的成功（原则八）。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 某公司新安装了一台产品装填机，该机器每次可将 5000 克的产品装入固定容器，规范要求每次不得装入多于 5000 克的产品。今以 5 个连续装填的容器为一个样本组，连续收集 25 个样本组数据，作控制图分析。经计算，多装量的平均值 $\bar{x} = 29.84$ 克，25 组样本极差的平均值 $\bar{R} = 27.44$ 克。试计算确定多装量 $\bar{x}-R$ 控制图的控制界线。

（已知 $n=5$ 时， $A_2=0.577$ ， D_3 为负值， $D_4=2.115$ ） 10-266

答：(1) X 图：

$$\text{中心值 CL} = \bar{x} = 29.84 \text{ (克)}$$

$$\text{上线控制界限线 UCL} = \bar{x} + A_2 \bar{R} = 29.8 + 0.577 \times 27.44 \approx 45.63 \text{ (克)}$$

$$\text{下线控制界限线 LCL} = \bar{x} - 0.577 \times 27.44 \approx 13.97 \text{ (克)}$$

(2) R 图：

$$\text{CL} = \bar{R} = 27.44 \text{ (克)}$$

$$\text{上线控制界限线 UCL} = D_4 \bar{R} = 2.115 \times 27.44 \approx 58.04 \text{ (克)}$$

$$\text{下线控制界限线 LCL} = D_3 \bar{R}。 \text{由于 } D_3 \text{ 为负值，所以 LCL 取 } 0$$

42. 一 QC 小组对某注塑机 2 月 5 日至 2 月 10 日生产的塑料制品的外观质量进行调查，得到如下的数据。请用排列图进行分析，并指出主要质量问题。 11-278

缺陷项目	气孔	成形	疵点	变形	其他
------	----	----	----	----	----

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

数量 (个)	59	13	14	19	6
--------	----	----	----	----	---

答: 应用排列图进行帕累托分析的步骤是:

- (1) 确定进行质量分析的问题 (如产品缺陷)。
- (2) 搜集影响问题的项目数据, 并将相同项目 (如缺陷原因、缺陷发生的部位或单位) 归类, 统计各类项目的出现频数。
- (3) 按频数大小由高到低把各类项目排序, 以长方形表示在横轴上, 高度即为频数。
- (4) 计算每个项目占总项目的百分比。
- (5) 计算累计比率 (即累计频率), 画出累计频数曲线, 即帕累托曲线, 用来表示各项目的累计作用, 便完成了帕累托图的绘制。
- (6) 利用排列图, 找到关键的少数 (累计占 80%左右的项目), 确定对质量改进最重要的项目。

气孔的百分比: $59 \div (59 + 13 + 14 + 19 + 6) \approx 53.2\%$

成形的百分比: $13 \div (59 + 13 + 14 + 19 + 6) \approx 11.7\%$

疵点的百分比: $14 \div (59 + 13 + 14 + 19 + 6) \approx 12.6\%$

变形的百分比: $19 \div (59 + 13 + 14 + 19 + 6) \approx 17.1\%$

其他的百分比: $6 \div (59 + 13 + 14 + 19 + 6) \approx 5.4\%$

气孔和变形的质量缺陷占全体质量缺陷的 70.3%, 因此要把这两项作为主要的质量问题加以改进。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!