

全国 2010 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. 根据质量特性的分类, 属于心理方面的特性是(C) 1-6
A. 手表的防水 B. 耐用品的可维修性
C. 服装的式样 D. 汽车的牵引力
2. 在质量管理八项原则之间的逻辑关系中, 持续改进的最有力的武器是(C) 2-58
A. 领导作用 B. 全员参与
C. 基于事实的决策方法 D. 以顾客为关注焦点
3. 顾客满意度指数最典型的国家是(A) 3-68
A. 美国 B. 瑞典
C. 德国 D. 意大利
4. 提出了系统思考概念的学者是(B) 6-145
A. 戴明 B. 彼得·圣吉
C. 朱兰 D. 石川馨
5. 保证数据和信息不被损坏, 这是指数据和信息的(C) 8-197
A. 准确性 B. 保密性
C. 可靠性 D. 安全性
6. 通常用标准偏差 σ 的倍数来表示过程能力 B 的大小, 一般取 B 为(B) 10-252
A. 4σ B. 6σ
C. 8σ D. 12σ
7. 在产品寿命周期中, 被称为夭折期的是(A) 12-314
A. 早期失效期 B. 晚期失效期
C. 可用寿命期 D. 损耗期
8. 下列属于预防成本的是(D) 1-25
A. 复检和筛选费 B. 质量评审费
C. 进货测试费 D. 质量信息费
9. 在 ISO9000 族标准中, 其目的在于促进组织的绩效改进的标准是(C) 2-48
A. ISO9000 B. ISO9001

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- C. ISO9004 D. ISO19011
10. 下列不属于顾客满意度决定因素的是(D) 3-66
- A. 顾客感知质量 B. 顾客期望
C. 顾客感知价值 D. 顾客抱怨
11. 反映一个组织之所以存在的理由或价值的是(A) 4-90
- A. 使命 B. 愿景
C. 战略 D. 目标
12. 下列属于物质激励的方法是(B) 5-132
- A. 任务激励 B. 福利激励
C. 培训激励 D. 参与激励
13. 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(C) 6-148
- A. 初期评审 B. 终期评审
C. 销售准备状态评审 D. 设计鉴定
14. 在质量改进阻力中, 克服习惯和惰性阻力的最重要措施是(A) 7-171
- A. 沟通 B. 激励
C. 组织 D. 控制
15. 6个西格玛的质量水平对应着的百万机会缺陷数是(A) 7-185
- A. 3.4 B. 27
C. 233 D. 6210
16. 在供应策略模型中, 办公用品、书籍杂志和饮食服务等属于(D) 9-212
- A. 高重要性 / 高费用 B. 高重要性 / 低费用
C. 低重要性 / 高费用 D. 低重要性 / 低费用
17. 下列属于计件数据的是(D) 10-224
- A. 单位缺陷数 B. 职工工资总额
C. 布匹的疵点数 D. 质量检测项目数
18. 下列工具中属于计划评审技术与关键路径法在质量管理中的应用的是(B) 11-301
- A. 流程图 B. 矢线图
C. 树图 D. 关系图
19. 下列维修活动中属于纠正性维修的是(A) 12-310
- A. 对发生故障的零件进行更换 B. 对设备进行定期检查
C. 对设备进行日常维护 D. 为设备加润滑油

20. 把同类事务两种以上的表现形态归并为一种或限定在一个范围内的标准化形式, 称为 (D) 13-343
- A. 简化 B. 组合化
C. 系列化 D. 统一化
21. 实施标高分析的目的在于 (B) 4-106
- A. 模仿榜样 B. 超越对手
C. 知己知彼 D. 确定谁是最佳
22. 企业员工培训的主要形式是 (D) 5-120
- A. 脱产培训 B. 工作轮换
C. 业余学习 D. 在职培训
23. 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 (C) 8-201
- A. 顾客满意 B. 投资回收
C. 公司治理结构的有效性 D. 产品与服务质量
24. 对供应商产品的适用性评价的焦点在于 (B) 9-219
- A. 质量、价格和服务 B. 质量、交货期和服务
C. 质量、价格和交货期 D. 价格、交货期和服务
25. 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 (D) 11-284
- A. 平顶型 B. 双峰型
C. 孤岛型 D. 偏向型

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. 一个抽样检验方案通常包含的参数有 (ABC) 10-249
- A. 交验批量 B. 样本量
C. 合格判定数 D. 抽样程序
E. 检验方法
27. 绩效考核的主要功能有 (ABCDE) 5-124
- A. 控制功能 B. 激励功能
C. 标准功能 D. 发展功能
E. 沟通功能
28. 根据国际标准化组织对产品的分类, 产品包括 (ABCD) 1-8
- A. 服务 B. 软件

C. 硬件 D. 流程性材料

E. 过程

29. 实施六西格玛活动的支持性工具包括(ABCDE) 7-189

A. 基础统计工具 B. 高级统计工具

C. 测量 D. 过程控制

E. 过程改进

30. 细分顾客的依据包括(ACDE) 3-63

A. 地理位置 B. 制造方法

C. 购买数量 D. 产品使用情况

E. 人口统计学因素

三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 职位分析 5-111

答:

职位分析是对某特定的职位做出明确的规定, 并确定完成这一职位所需要的知识、技能等资格条件过程。

32. 信息管理 8-196

答:

信息管理就是通过计划、控制和改进等活动, 保证在正确的时间把正确的信息提供给正确的人, 实现正确的决策目的。

33. 顾客关系管理 3-80

答:

顾客关系管理(CRM), 也称为客户关系管理, 是企业为了获得顾客满意、留住顾客、挖掘潜在顾客、实现顾客忠诚并最终获得顾客长期价值而致力于与顾客建立长期良好关系的活动和管理举措。

34. 可靠性工程 12-322

答:

可靠性工程是关于设计、制造和保证产品具有高可靠性的知识和技术。

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

35. 何谓“卓越绩效模式”?其实质是什么? 2-38

答:

(1) “卓越绩效模式”即由国际上三大质量奖(日本戴明奖、美国马尔科姆·波多里奇国家质量奖和欧洲质量奖)的评价标准所体现的一套综合的、系统化的管理模式;

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

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(2) 其实质是对全面质量管理的标准化, 是全面质量管理的实施细则。

36. 简述产品设计过程的主要步骤。6-146

答:

目前已经形成了较成熟的产品设计过程, 一般包括以下六个步骤:

(1) 产品构思阶段, 根据市场需求, 并通过市场调研, 寻求新产品开发的方向, 提出产品开发建议书;

(2) 总体方案设计阶段, 在审查产品开发建议书的基础上, 制定新产品计划任务书;

(3) 初步设计阶段, 主要是技术设计工作;

(4) 详细设计与试制, 主要是工作图设计;

(5) 小批试生产阶段, 这一阶段主要是考验工艺;

(6) 小批生产阶段, 通过小批生产的新产品在现场中的使用 (试运转), 可以收集到用户的意见, 然后根据用户要求做必要的修改。

37. 成功实施六西格玛需要遵循哪些关键原则? 7-187

答:

(1) 高层管理者的承诺;

(2) 与公司当前的工作重点、战略以及绩效测评体系进行整合;

(3) 过程思维;

(4) 确保收益;

(5) 多层次的、深入现场的领导;

(6) 培训;

(7) 不断强化和奖励。

38. 简述供应商关系的合作层次。9-219

答:

供应商关系改进阶段一般沿着五个合作层次向前推进:

(1) 组成联合团队;

(2) 降低成本;

(3) 提升价值;

(4) 信息共享;

(5) 资源共享。

39. 企业标准化工作应该达到哪些要求? 13-347

答:

(1) 企业开展标准化工作, 必须以“顾客第一”的思想为指导;

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(2) 企业的标准化工作必须坚持“系统化”原则;

(3) 企业的标准化工作必须符合以下具体要求: 权威性、科学性、群众性、连贯性和明确性。

五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

40. 试述质量管理“三部曲”的内容及相互之间的关系。1-16

答:

一、质量管理“三部曲”的内容

朱兰博士认为: “要获得质量, 最好从建立组织的‘愿景’以及方针和目标开始。目标向成果的转化(使质量得以实现)是通过管理过程来进行的, 过程也就是产生预期成果的一系列活动。在质量管理活动中频繁地应用着三个这样的管理过程, 即质量计划、质量控制和质量改进。这些过程被称为‘朱兰三部曲’。”这也就是说, 质量计划、质量控制和质量改进这三个管理过程构成了质量管理的主要内容。

1、质量计划指旨在明确组织的质量方针和质量目标, 并对实现这些目标所必需的各种行动进行规划和部署的过程。

2、质量控制也就是实现质量目标、落实质量措施的过程。广泛应用统计方法来解决质量问题是质量控制的主要特征之一。

3、质量改进是指实现前所未有的质量水平的过程。

二、质量管理的“三部曲”各内容之间的关系

1、在质量管理的“三部曲”中, 质量计划明确了质量管理所要达到的目标以及实现这些目标的途径, 是质量管理的前提和基础;

2、质量控制确保组织的活动按照计划的方式进行, 是实现质量目标的保障;

3、质量改进则意味着质量水准的飞跃, 标志着质量活动是以一种螺旋式上升的方式在不断攀登和提高。

六、计算题(本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分)

41. 某建材的设计硬度为 $520 \sim 560 \text{kg/cm}^2$, 随机抽取 100 件样品, 测得样本平均值(\bar{x})为 530kg/cm^2 , 标准偏差(s)为 6.2kg/cm^2 。试求该制造过程的能力指数, 并判断过程能力等级和给出后续措施。10-255

答:

(1) $M=540 \text{kg/cm}^2$ 与 \bar{x} 不重合, 所以计算过程能力指数的公式应当是 $C_p=(T_u-T_l)/6S$

那么, $C_p=(560-520)/(6 \times 6.2) \approx 1.08$

(2) 当 $1.33 \cong C_p > 1$ 时, 该制造过程的能力尚可, 必须用控制图或其他方法对过程进行控制和监督, 以便及时发现异常波动; 对产品按正常规定进行检验。

42. 某厂为了分析某过程质量的分布状况, 收集了 100 个数据, 其中最大值 $X_{\max}=351$ 克, 最小值 $X_{\min}=302$ 克。取直方图的分组数 k 为 10 组, 试确定该直方图第一组的界限值; 若做出的直方图与标准对照呈无富余型, 试给出工序调整的措施。11-281

答:

(1) 确定组距 (h)。先确定直方图的组数, 然后以此组数去除极差, 可得直方图每组的宽度, 即组距。一般取测量单位的整数倍。

极差 $R=351-302=49$ (克)

组距 $h=\text{极差 } R/\text{组数 } k=49/10=4.5$ (克) ≈ 5 (克)

(2) 组的界限值单位应取最小测量单位的 $1/2$

第 1 组的下限值为: $302-0.5=301.5$

第 1 组的上限值为: 第 1 组下限值加组距, 即 $301.5+5=306.5$

(3) 若直方图形状为无富余型, 则应采取措施, 减少标准偏差 S 。

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!