

## 全国 2009 年 7 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. 主要通过“事后把关”进行质量控制的质量管理阶段是( A ) 1-28  
A. 质量检验阶段 B. 统计质量控制阶段  
C. 全面质量管理阶段 D. ISO9000 标准阶段
2. 根据质量特性的分类, 耐用品的可靠性、可维修性属于( B ) 1-6  
A. 技术方面的特性 B. 时间方面的特性  
C. 安全方面的特性 D. 心理方面的特性
3. 被人们尊称为“统计质量控制之父”或“现代质量控制之父”的是( C ) 2-38  
A. 泰罗 B. 朱兰  
C. 休哈特 D. 石川馨
4. 国际上最早设立的质量奖是( D ) 2-39  
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. 企业(组织)存在的价值是满足( B ) 3-60  
A. 社会的需要 B. 顾客的需要  
C. 投资者的需要 D. 职工就业的需要
6. 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( D ) 3-81  
A. 重复购买者 B. 忠诚的顾客  
C. 主动性顾客 D. 合作伙伴
7. 在组织社会责任发展的四个阶段中, 第一个阶段的特点是( A ) 4-96  
A. 管理者通过利润最大化来提高股东的利益  
B. 管理者承认他们对员工的责任  
C. 管理者感受到他们对顾客和供应商负有责任  
D. 管理者感受到他们对社会整体负有责任
8. 下列选项属于对组织愿景进行陈述的是( B ) 4-94  
A. “让人们快乐” B. “创造世界一流大学”  
C. “体验发展技术造福大众的快乐” D. “为人类的幸福和发展做出技术贡献”

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

9. 在海克曼—欧德汉姆的工作设计模型中, 决定工作活动结果的职位特性是( C ) 5-114  
A. 技能多样性 B. 任务完整性  
C. 自主性 D. 职位反馈
10. 企业发展最重要的战略资源是( A ) 5-109  
A. 人力资源 B. 物力资源  
C. 财力资源 D. 信息资源
11. 把顾客需要、新技术和过去的知识整合起来形成产品规范的活动过程, 称为( A ) 6-141  
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
12. 在新产品样机制成之后进行的评审属于( C ) 6-148  
A. 初期评审 B. 中期评审  
C. 终期评审 D. 事后评审
13. 在六西格玛管理中, 主要责任是推动和领导六西格玛活动在关键业务领域开展的人员是( A ) 7-188  
A. 倡导者 B. 大黑带  
C. 黑带 D. 绿带
14. 克服来自于习惯和惰性阻力的最重要的措施是( C ) 7-171  
A. 协调 B. 激励  
C. 沟通 D. 控制
15. 可能导致严重后果或者产品责任诉讼的缺陷是( A ) 8-201  
A. 严重缺陷 B. 主要缺陷  
C. 一般缺陷 D. 轻微缺陷
16. 在绩效测量指标中, 缺陷率、可靠性、反应速度、技术支持等属于( C ) 8-201  
A. 以顾客为中心指标 B. 财务和市场指标  
C. 供应商和合作伙伴指标 D. 监管和社会责任指标
17. 现代采购理念认为, 采购活动是一种( B ) 9-209  
A. 战术性职能 B. 战略性职能  
C. 特殊职能 D. 一般职能
18. 在供应商关系的计划过程中, 属于输入的信息是( D ) 9-216  
A. 统一的购买 B. 建议的供应策略  
C. 供应商基数的缩减 D. 占有成本数据

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!

19. 今测得一组质量数据为 42 克、42 克、43 克、45 克、46 克、46 克。则这一组数据的中位数是( C ) 10-231
- A. 4 B. 43  
C. 44 D. 45
20. 质量管理中最常用的随机变量的分布是( B ) 10-228
- A. 均匀分布 B. 正态分布  
C. 二项分布 D. 泊松分布
21. 对照规范要求进行分析时,对于直方图出现能力不足型的情况,应采取的工序调整措施为( B ) 11-285
- A. 调整分布中心,使其与公差中心重合  
B. 减小标准偏差或放宽过严的公差范围  
C. 减小检验频次  
D. 维持现有控制和监督办法
22. 用来“表示质量特性波动与其潜在原因关系”的图表是( D ) 11-276
- A. 流程图 B. 排列图  
C. 关系图 D. 石川图
23. 半导体产品的烤机试验,将产品暴露在高温下,来强制缺陷发生,这种可靠性试验属于( D ) 12-329
- A. 可靠性测定试验 B. 可靠性鉴定试验  
C. 可靠性验收实验 D. 环境应力筛选试验
24. 累积失效曲线上任何一点的斜率表示这一时刻的( C ) 12-312
- A. 平均失效时间 B. 平均失效间隔时间  
C. 失效率 D. 可靠度
25. 认证的依据是( A ) 13-350
- A. 相关技术法规 B. 管理体系  
C. 服务 D. 质量

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有二至五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. 决定顾客满意度的因素包括( ACD ) 3-66
- A. 顾客期望 B. 顾客需要  
C. 顾客感知质量 D. 顾客感知价值

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

- E. 顾客认识水平
27. 标高分析活动的具体步骤有( ABCDE ) 4-106
- A. 确定实施标高分析活动的对象 B. 明确自身的现状  
C. 确定谁是最佳者 D. 明确标杆组织是怎样做的  
E. 确定并实施改进方案
28. 职位分析的程序主要包括的阶段有( ABE ) 5-112
- A. 准备阶段 B. 调查阶段  
C. 实施阶段 D. 检查阶段  
E. 分析处理阶段
29. 利用散布图分析判断两个变量相关性的常用方法有( AB ) 11-287
- A. 对照典型图例法 B. 简单象限法  
C. 回归分析法 D. 假设检验法  
E. 方差分析法
30. 对于具体的元件, 故障模式及影响分析(FMEA)通常包括的信息有( ABCDE ) 12-325
- A. 故障模式 B. 故障原因  
C. 故障影响 D. 纠正措施  
E. 危害点评

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. 质量改进 7-163

答:

质量改进是质量管理活动的组成部分, 是着重于增强满足质量要求能力的那些质量管理活动。

33. 样本 10-225

答:

样本也叫“子样”。它是从总体中随机抽取出来并且要对它进行详细研究分析的一部分个体(样品)。

34. 可靠性 12-307

答:

所谓可靠性是指元件、产品或系统在特定的运行条件下,在规定的时间内,发挥其预定功能的能力或概率。

#### 四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

35. 简述研究质量成本对质量改进的促进作用。1-27

答:

组织的质量改进活动通常是以项目的方式来攻克一个又一个具体的质量问题的。在这一进程中,质量成本的衡量具有几个方面的作用,这些作用包括:

(1) 确认某一单个问题造成的最大损失和需要消除的具体成本。这有助于将诊断活动的重点瞄准问题的根源;

(2) 为有关项目所采取的治疗措施的有效性提供测量的尺度。这样,质量改进项目团队应当能够衡量成本以确保治疗措施的有效;

(3) 评估公司的整体质量状况并确定未来的改进项目。

36. 欧洲质量奖的基本价值观体现在哪些方面? 2-45

答:

欧洲质量奖的卓越绩效模型基于如下八个方面的基本价值观之上:

(1) 结果导向——组织的卓越取决于是否能够均衡地满足包括雇员、顾客、供应商、股东及股东在内的所有利益共担者的需要。

(2) 以顾客为中心——顾客是产品质量的最终裁判者。获得顾客忠诚和市场份额的最好选择便是明确地致力于当前及潜在的顾客需要。

(3) 领导与坚定不移的宗旨——组织通过有效的领导而建立起使得组织及其成员实现卓越的明确而统一的宗旨和环境。

(4) 基于过程和事实的管理——只有能够使用可靠的信息,考虑当前运作并进行有计划的改进、了解所有相关的活动并系统地进行管理和决策的情况下,组织完成任务才会更加有效。

(5) 人员发展与参与——通过共享的价值观、诚信的文化和授权,鼓励全员参与,组织成员的潜力才能得到最大的发挥。

(6) 持续学习、创新和改进——在一个持续学习、创新和改进的环境中,基于管理和共享知识,组织的效能才能实现最大化。

(7) 伙伴关系的建立——当组织与合作伙伴形成以信任、共享知识和集成化为基础的互利关系时,组织的工作才能更有效。

(8) 公共责任——组织的长期利益通过符合道德规范的途径和充分超越公众期望和法规要求而得到保证。

37. 顾客满意度调查中的主要环节包括哪些? 3-74

答:

- (1) 明确调查的目的;
- (2) 选择调查的实施者和调查对象;
- (3) 设计和选择调查手段;
- (4) 确定调查问题;
- (5) 满意程度的标度;
- (6) 设计报告的格式和数据整理的方法。

38. 产品设计过程一般包括哪几个步骤? 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。

39. 如何对供应商进行评价? 9-219

答:

供应商评价由跨职能团队来实施, 其内容由三类相互关联的不同的评价组成。这些评价确保了对于质量标准和绩效标准的符合, 并建立了改进过程的基线。

- (1) 供应商质量体系评价。

这是对供应商现有的质量体系进行评价。

- (2) 供应商经营管理。

这是评价供应商作为一个持续的经营实体满足其最终用户的当前和未来的业务需要的能力。

- (3) 供应商产品的适用性。

这是评价供应商所提供的商品或服务的适用性。

## 五、论述题 (本大题 10 分)

40. 试述标准化的意义和作用。 13-337

答:

标准化的重要意义是改进产品、过程和服务的适用性,减少和消除贸易技术壁垒,并促进技术合作。具体体现在:

(1) 在一定范围内获得最佳秩序,实现最大社会和经济效益。在社会化大生产和分工日益复杂的今天,标准作为实现协调和统一的重要手段,极大地促进了生产、生活和贸易活动的有序化,从而获得最大的效益。

(2) 为科学管理奠定基础。首先,标准为管理提供了目标和基础,技术标准和管理标准是计划、组织、控制和协调活动的依据。其次,标准化使不同的组织和个人实现合作、沟通,成为实现共同目标的前提和手段。

(3) 推动质量改进循环,提升产品和服务质量。在 PDCA 循环中,标准化是处置(A 阶段)阶段的核心内容和必要环节,没有标准化,就不能总结改进的成果,使质量活动在更高水平上运行。

(4) 保护消费者的利益。通过建立标准,可以保证产品和服务的基本适用性;消费者能了解产品和服务满足特定的标准,从而可以做出理性判断的采购决策。标准化的产品和服务,可以更便于发挥特定的功能,方便消费和处理。

(5) 促进贸易的发展。标准提供了交流和沟通的依据,通过标准化特别是广泛的采用国际标准,极大地促进了贸易的发展;通过国际贸易协谈,规范标准和技术法规的制定与实施,消除不必要的贸易技术壁垒,推动国际贸易的顺利展开。

(6) 保证人类安全、健康和保护环境。近年来,世界各国通过在安全、健康和环境保护领域制定、发布和实施标准,推行安全、环境保护认证等活动,提供绿色、环保和可持续发展,改进和开发新产品,减少有害物质排放,保护人类健康、安全,保护自然环境。

## 六、计算题(本大题共 2 小题,每小题 9 分,共 18 分)

41. 某涂料含杂质要求最高不能超过 15.3 毫克。若在一定工艺条件下进行随机抽样,得到涂料含杂质的平均值  $\bar{x}=15.1$  毫克,样本的标准偏差  $S=0.038$  毫克。试求该工艺的过程能力指数,并判断工序状况及应采取的后续措施。10-255

答:

(1) 过程能力指数  $C_p$  (有时称为过程潜力指数或工序能力指数) 定义为规范宽度与过程标准偏差的比值。即:

$$C_p = T/6\sigma \approx T/6S$$

其中,  $T$  为产品规范确定的容差范围,  $\sigma$  为过程标准偏差,  $S$  为样本标准偏差。

该题给定容差上限, 所以  $C_p = (T_u - \bar{x}) / 3S = (15.3 - 15.1) / (3 \times 0.038) \approx 1.75$

(2) 当  $C_p > 1.67$  时, 该工序的过程能力过高, 应当对于关键或主要项目再次缩小容差范围, 以提高产品质量; 或者放宽波动幅度, 降低设备精度等级, 以提高效率, 降低成本。

42. 某厂用直方图分析螺栓外径的质量分布状况。今收集了 100 个数据, 得到其中的最大值  $X_{\max}=7.938\text{mm}$ , 最小值  $X_{\min}=7.913\text{mm}$ 。若取  $k=10$ , 试确定该直方图的组距和第 1 组的上、下限值; 若作出的直方图经与规范要求对照分析后发现其形状为无富余型, 试给出工序调整措施。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  $R=7.938-7.913=0.025\text{mm}$

组距  $h=\text{极差 } R/\text{组数 } k=0.025/10=0.0025\text{mm}\approx 0.003\text{mm}$

(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:  $7.913-0.0005=7.9125$

第 1 组的上限值为: 第 1 组下限值加组距, 即  $7.9125+0.003=7.9155$

(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!