

## 全国 2010 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. 根据质量特性的分类, 属于技术方面特性的是( A ) 1-6  
A. 汽车的速度 B. 耐用品的可靠性  
C. 食品的味道 D. 电力供应的及时性
2. 下列属于鉴定成本的是( B ) 1-24  
A. 产品评审费 B. 在库物资复检费  
C. 工序控制费 D. 诉讼费
3. 提出组织的管理者必须关注 14 个要点的质量管理专家是( A ) 2-35  
A. 戴明 B. 休哈特  
C. 石川馨 D. 费根堡姆
4. 组织的方针政策必须符合组织的( D ) 4-91  
A. 宗旨的要求 B. 愿景的要求  
C. 战略的要求 D. 价值观的要求
5. 企业员工培训最常用的方法是( D ) 5-120  
A. 讨论法 B. 角色扮演法  
C. 演示法 D. 讲演讲授法
6. 六西格玛管理作为一种持续改进产品和服务质量的方法, 最早起源于( A ) 7-184  
A. 摩托罗拉公司 B. 通用电气公司  
C. IBM 公司 D. 索尼公司
7. 创立了世界上第一个认证标志的国家是( B ) 13-348  
A. 美国 B. 英国  
C. 德国 D. 日本
8. 在 ISO9000 族标准中, 其目的在于增进顾客满意度的标准是( B ) 2-48  
A. ISO9000 B. ISO9001  
C. ISO9004 D. ISO19011
9. 测量顾客满意度的主要方法是( D ) 3-72

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

- A.产品提供登记 B.投诉的处理和跟踪  
C.交易数据分析 D.顾客调查
- 10.在质量管理方面,公司的最终责任是面向( C ) 3-62  
A.管理层B.一线员工  
C.外部顾客 D.内部顾客
- 11.我国企业界以往将战略计划活动这一过程称为( D ) 4-99  
A.战略质量计划 B.战略计划  
C.方针管理 D.方针目标管理
- 12.人力资源管理最基本的环节是( C ) 5-113  
A.职业管理 B.薪酬管理  
C.职业分析 D.绩效考核
- 13.小批试生产阶段的主要目的是( C ) 6-146  
A.进行设计定型 B.收集用户意见  
C.进行生产定型 D.进行模拟试验
- 14.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属于( 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
- 15.质量改进的成果主要来自于( D ) 7-166  
A.成本的降低B.次要的多数项目  
C.员工的参与D.关键的少数项目
- 16.确保在数据和信息处理过程中没有危险,这是指数据和信息的( B ) 8-197  
A.可靠性B.安全性  
C.保密性D.准确性
- 17.以下测量组织绩效的指标中,属于财务和市场方面的指标是( D ) 8-199  
A.顾客抱怨 B.交货期  
C.减少废气 D.业务增长
- 18.在我国企业生产的化工产品中,外购的材料、零部件等占产品构成的比例一般是( C )  
9-208  
A.40% B.50%  
C.60% D.70%
- 19.在正态分布中,个体落于 $\mu \pm 3\sigma$ 范围内的概率是( C ) 10-230  
A.68.26% B.95.44%

C.99.73% D.99.9999998%

20.研究成对出现的(X,Y)变量时,当Y值随X值的增加而增加时,则称二者为( A ) 11-286

A.正相关关系 B.负相关关系

C.曲线相关关系 D.不相关

21.下列工具中属于定量分析方法的是( C ) 11-297

A.KJ法 B.矩阵图

C.矩阵数据分析法 D.过程决策程序图

22.产品在使用了一段时间以后发生的失效属于( B ) 12-307

A.功能性失效 B.可靠性失效

C.早期失效 D.晚期失效

23.对同类产品的结构形式和主要参数进行标准化的形式,称为( B ) 13-345

A.统一化 B.系列化

C.通用化 D.组合化

24.供应商计划过程的核心在于( C ) 9-215

A.分析供应行业的结构、能力和趋势 B.理解和实施满足顾客需求的供应策略

C.识别和评估顾客需要 D.分析商品的总占有成本的成本构成

25.在国际 GB/T4091—2001《常规控制图》中,为了应用其规定的判异准则,将控制图等分为6个区域,每个区域的宽度为( A ) 10-268

A.1σ B.1.5σ

C.2σ D.3σ

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.在各类矩阵图中,最常见的矩阵图包括( AB ) 11-296

A.L型矩阵图 B.T型矩阵图

C.Y型矩阵图 D.X型矩阵图

E.C型矩阵图

27.质量管理的八项原则包括的内容有( ABCDE ) 2-52

A.领导作用 B.过程方法

C.管理系统方法 D.全员参与

E.持续改进

28.人力资源管理包括的主要内容有( ABCDE ) 5-110

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

- A. 员工培训 B. 人力资源规划
- C. 福利管理 D. 劳动关系管理
- E. 职业管理

29. 质量改进的阻力主要来自于( ACD ) 7-168

- A. 错误认识 B. 组织变革
- C. 既得利益集团 D. 习惯和惰性
- E. 害怕失败

30. 我国认证制度的总体框架包括( ABCD ) 13-351

- A. 授权机构或管理机构 B. 认可机构
- C. 从事认证实践的机构和人员 D. 企业
- E. 消费者

### 三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 绩效考核 5-124

答: 谓绩效考核就是依据职位标准对员工的工作状况和工作结果进行考察、测定和评价的过程, 绩效考核也称为绩效考评。

32. 标高分析 4-104

答: 标高分析可定义为“对照公认的领先组织或最强的竞争对手持续地对本组织的产品、服务、过程等关键的成功因素进行衡量的结构化的过程”。

33. 顾客满意 1-9

答: 顾客满意是指顾客对其要求已被满足的程度的感受。

34. 可靠性 12-307

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. 在供应商关系管理中, 联合质量计划应包括哪些方面的内容? 9-214

答: 联合质量计划中一般要包括:

#### 一、经济方面

- 1、这方面的内容包括进行价值分析, 以便协助买主从合同中取得最大的价值;
- 2、对成本、质量和交货期等方面进行综合平衡, 以便实现最佳成本;
- 3、对使用费用进行审查, 使产品整个寿命周期成本降到最低水平。

#### 二、技术方面

在这方面需要制定一系列的技术计划, 这涉及买卖双方的各自职能。主要包括:

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

- 1、产品设计
  - 2、工艺设计
  - 3、生产
  - 4、检验与测试
- 三、管理方面

这方面的计划主要是识别必不可少的管理活动，并且建立明确的责任制来进行这些活动。

36. 简述过程改进活动计划阶段的主要步骤。6-159

答：过程改进活动的第一个阶段就是计划，它包括以下六个步骤：

- (1) 定义当前过程。过程主管与团队共同合作以精确地定义过程。
- (2) 确定顾客需要并绘制出该过程的流程图。为了使过程能够高效地运行，团队必须识别出所有的顾客，确定顾客需要，并将之排出先后次序。
- (3) 建立过程测量指标。能够测量的东西，才能够实现，因此建立、收集并运用正确的测量指标对于管理业务过程质量发挥着重要作用。
- (4) 对过程进行分析。过程分析的目的在于：评价现有过程的效果和效率；识别绩效不良的内在原因；识别改进的机会；实施改进活动。
- (5) 设计（或重新设计）过程。在过程设计中，团队要定义出实现产品目标的具体运作手段。其成果是一个新设计的过程方案。
- (6) 创建新过程方案。当对一个关键的过程进行了重新的定义后，我们必须将新过程文件化，并详细说明新的步骤。

37. 实施全面质量管理的主要成效表现在哪几个方面？1-18

答：实践表明，开展全面质量管理可以取得多方面的成效：

- (1) 高质量是全面质量管理最直接的成效；
- (2) 高质量会意味着更低的成本，因为它减少了差错、返工和非增值的工作；
- (3) 高质量会带来更高的收益；
- (4) 全面质量管理为组织造就忠诚的顾客；
- (5) 全面质量管理还为组织造就了活性化的雇员。

38. 简述质量监督的意义。13-361

质量监督的意义体现在：

- (1) 有利于保护消费者和生产者的合法权益；
- (2) 有利于贯彻产品技术标准和有关质量法规；
- (3) 有利于发展对外贸易，开拓国际市场，保护国家的经济利益；
- (4) 有利于技术进步，提高企业素质和质量管理水平。

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

## 39. 质量改进的工作流程主要包括哪些内容? 7-175

答: (1) 项目的提案与选择。

大多数项目都是通过提案与选择过程来确定的。它包括以下几个步骤: 项目的提案; 项目的审查和选择; 项目使命陈述的编写和公布。

(2) 建立项目团队

每一个选定的项目, 都需要由一个相应的团队来负责实现。这样的团队我称之为质量改进的项目团队。

(3) 诊断过程

是指从症状到原因的过程, 具体包括分析症状、推测原因、验证推测并确定原因。

(4) 治疗过程。

一旦确定了原因, 诊断过程即告结束, 治疗过程开始启动。所谓治疗过程是指从原因到治疗的过程, 具体包括制定和选择治疗措施, 在实际条件下测试和验证措施, 消除变革的阻力, 建立控制, 巩固成果。

(5) 建立控制, 巩固成果。

为了保证每一次改进都能够切实提高组织的水平, 实现质量的突破, 并且能够使改进的成果得到巩固, 在治疗方案实施之后, 还需要做好以下两项工作: 效果评价和在新水平上控制。

## 五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

## 40. 试述质量奖、全面质量管理和 ISO9000 族标准之间的关系。 2-50

答: (1) 在这三个概念中, TQM 或全面质量管理是一个最大的概念。从一定意义上讲, 称为“卓越绩效模式”的各种评奖准则可以看做 TQM 的具体实施细则。如果用土地的灌溉方式来类比的话, 以实施卓越绩效模式的方式来开展全面质量管理的做法可以认为是一种“滴灌”的方式, 每一份努力都能够用到最适当的地方。传统上的那种只是依靠精神、勇气或魄力的实施方式则是一种“漫灌”的方式, 看似气势汹涌, 但却难以收到实际的效果。

(2) 卓越绩效标准与 ISO9000 族标准之间的关系实际上涉及两个方面的问题, 即与 ISO9001 的关系和与 ISO9004 的关系。就基本目的而言, ISO9000 族标准的目的在于促进企业间及国际间的贸易活动。出于这一目的, ISO9000 族标准主要聚焦于供方组织中最直接地影响着产品质量的那些职能, 期望得到绝大多数供方组织的实施。与此相对照, 卓越绩效标准的目的则有两个方面: 一是选拔代表质量管理最高成就的少数典范; 二是为其他希望实现最高绩效水平的组织提供准则和指南。

(3) ISO9001 是关于质量体系要求的一个标准, 用于双方合同或第三方认证的场合。与这一角色相对虚, ISO9001 只是关注那些最直接地影响着产品质量的职能。它不涉及经济效果和成本效率这样的问题, 而只是涉及那些直接影响产品质量的特定的人事方面和特定的销售

及营销方面。因此, IS09001 的范围比卓越绩效模式或是质量奖的范围要窄。在 IS09001 的要求中对于过程管理给予了最大的重视, 而对于其他类别的活动则关注不多。由于 IS09001 与质量奖评奖准则的目的不同, 故对于供方组织质量管理体系的审查深度也有所不同。IS09000 认证在许多方面都更是适度的要求, 它更强调一致、规范和文件化的质量管理体系的必要性, 强调定期的内、外部审核以保持成果并使持续改进制度化。

(4) IS09004 是 IS09000 族中为组织提供业绩改进指南的标准。它比 IS09001 的要求所覆盖的范围更广、程度更深, 因而更接近于质量奖准则的范围和深度。为了与 IS09000 族标准的目的一致, IS09004 定位于介于 IS09001 和卓越绩效模式之间的范围上。可以认为, IS09001 为组织提供了有效运营和满足市场质量要求的最起码的准则。IS09004 则为组织的进一步提高提供了指南。

#### 六、计算题(本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分)

41. 某工序利用  $\bar{X}-R$  控制图进行螺栓外径加工的控制, 每次抽样 6 件, 共抽 20 次, 测出各样本组平均值的总和为  $\Sigma \bar{X}=158.6\text{mm}$ ,  $\Sigma R=0.22\text{mm}$ 。

试求  $\bar{X}-R$  控制图的中心线和控制界限。(已知  $n=6$  时,  $A_2=0.483$ ,  $D_4=2.004$ ,  $D_3=0$ ) 10-266

答: (1)  $\bar{X}$  图:

$$\text{中心值 } CL = \bar{\bar{X}} = \Sigma X/k = 158.6/20 = 7.93\text{mm}$$

$$\bar{R} = \Sigma R/k = 0.22/20 = 0.011\text{mm}$$

$$\text{上线控制界限线 } UCL = \bar{\bar{X}} + A_2 \bar{R} = 7.93 + 0.483 \times 0.011 \approx 7.94\text{mm}$$

$$\text{下线控制界限线 } LCL = \bar{\bar{X}} - 0.577 \times 27.44 \approx 7.92\text{mm}$$

(2)  $R$  图:

$$CL = \bar{R} = 0.011\text{mm}$$

$$\text{上线控制界限线 } UCL = D_4 \bar{R} = 2.004 \times 0.011 \approx 0.02\text{mm}$$

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

42. 某热处理车间对最近一个月加工的铸件制品的外观质量进行调查, 得到统计结果如下: 变形 38 个, 氧化 96 个, 锈蚀 20 个, 裂纹 28 个, 其他 12 个。

试绘制排列图 (附频数统计表), 并指出存在的主要质量问题。11-278

答: 应用排列图进行帕累托分析的步骤是:

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

- (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。

变形的百分比:  $38 \div (38+96+20+28+12) \approx 19.6\%$

氧化的百分比:  $96 \div (38+96+20+28+12) \approx 49.5\%$

锈蚀的百分比:  $20 \div (38+96+20+28+12) \approx 10.3\%$

裂纹的百分比:  $28 \div (38+96+20+28+12) \approx 14.4\%$

其他:  $12 \div (38+96+20+28+12) \approx 6.1\%$

变形、氧化和裂纹的质量缺陷占 84.5%左右, 所以存在的主要质量问题是变形、氧化和裂纹。

**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!

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!