

全国 2012 年 4 月自考质量管理(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. 质量检验阶段的主要特点是 (B) 1-28
A. 事先预防 B. 事后把关
C. 解决质量问题的手段具有多样性 D. “三全”, 即全过程、全员和全面的质量
2. 最早实施“卓越绩效模式”的国家或地区是 (C) 2-39
A. 欧洲 B. 美国
C. 日本 D. 中国
3. 体现了顾客忠诚的表现的是 (A) 3-70
A. 顾客所做的 B. 顾客所说的
C. 顾客期望有更多满意的供应商选择 D. 主要测量现有顾客的满意度
4. 属于企业内部顾客的是 (A) 3-62
A. 企业的销售部门 B. 企业的供应商
C. 企业的代理商 D. 企业的原始设备制造商
5. 表示组织未来期望达到的一种状态的是 (D) 4-93
A. 组织的使命 B. 组织的宗旨
C. 组织的核心价值观 D. 组织的愿景
6. 绩效考核的客观考核方法一般只适用于 (D) 5-126
A. 高层管理者 B. 中层管理者
C. 基层管理者 D. 一线从事体力劳动的员工
7. 提出“产品和服务的好坏与否主要是由所在的活动过程或系统决定的”这一观点的代表人物是 (B) 6-145
A. 彼得·圣吉 B. 戴明
C. 石川馨 D. 休哈特
8. 在绩效测量指标中, 产品与服务的质量、主要生产时间、投入市场时间等指标属于 (B) 8-201
A. 财务和市场指标 B. 组织有效性指标

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

- C. 以顾客为中心指标
D. 供应商和合作伙伴指标
9. “辨识、理解和实施满足顾客需要的策略”属于供应商关系管理中 (A) 9-215
A. 计划阶段的活动
B. 组织阶段的活动
C. 控制阶段的活动
D. 改进阶段的活动
10. 根据日本质量管理专家田叶博士的损失函数,高可靠性可以产生较低的(D)12-330
A. 产品购买成本
B. 产品使用成本
C. 顾客投诉
D. 社会成本
11. 目的在于显示故障和原因之间的关系,类似于因果分析用的鱼骨图,这种可靠性分析方法是 (B) 12-325
A. 故障模式与影响分析(FMEA)
B. 故障树分析(FTA)
C. 冗余技术分析
D. 矩阵数据分析法
12. 标准化的目的是 (A) 13-336
A. 获得最佳秩序
B. 消除贸易技术壁垒
C. 保护消费者的利益
D. 促进技术合作
13. 构成现代质量管理的各种模式的精神实质是 (D) 2-52
A. 全面质量管理
B. 卓越绩效模式
C. ISO9000 族标准
D. 质量管理的八项原则
14. 标高分析活动的最高境界是面向 (D) 4-107
A. 本企业内部的不同部门
B. 直接的竞争对手
C. 同行企业
D. 全球领先者
15. 实现顾客满意的关键是 (C) 5-114
A. 环境保护
B. 产品和服务的质量
C. 员工满意
D. 过程的持续改进
16. 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 (D) 7-184
A. IBM 公司
B. 柯达公司
C. 通用电器公司
D. 摩托罗拉公司
17. 古典的符合性质量的经济模型认为 (A) 7-169
A. 质量越高质量成本越高
B. 质量越高质量成本越低
C. 质量与质量成本之间没有关系
D. 最优符合性质量是 100%
18. 信息管理好的组织,其数据和信息都很容易访问或获得。这表明数据和信息具有 (B) 8-197

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

- A. 及时性
B. 可用性
C. 完整性
D. 准确性
19. 根据函数的物理意义和微积分的知识, 累积失效分布函数 $F(t)$ 与可靠度函数 $R(t)$ 之间的关系应为 (D) 12-316
- A. $F(t)=R(t)$
B. $F(t)-R(t)=1$
C. $R(t)-F(t)=1$
D. $F(t)+R(t)=1$
20. 在 PDCA 循环中, 处置(A 阶段)阶段的核心内容和必要环节是 (C) 13-337
- A. 识别问题
B. 分析原因
C. 标准化
D. 评价结果
21. 商场售货员的服务态度、餐馆菜肴的味道属于 (C) 1-10
- A. 魅力特性
B. 必须特性
C. 线性特性
D. 非线性特性
22. 当顾客感知质量与顾客期望相一致时, 顾客会感到 (B) 3-66
- A. 非常满意
B. 满意或没有不满意
C. 无所谓满意不满意
D. 不满意
23. 在企业员工培训中, 培训比较正规, 理论知识学习比重大, 属于“充电式”学习的培训方式是 (A) 5-120
- A. 脱产培训
B. 在职培训
C. 业余学习
D. 工作轮换
24. 组织的技术信息系统、人力资源、行政服务等属于 (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
25. 传统采购评价供应商绩效的最重要标准是 (C) 9-208
- A. 采购物资总的占有成本
B. 质量
C. 可用性和低价格
D. 交货期

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. 组织设定的战略目标必须满足的基本要求包括 (ABD) 4-101
- A. 目标必须明确
B. 目标必须可测量
C. 有明确的完成者
D. 有明确的完成时间

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

E. 有明确的完成地点

27. 高效团队的特征包括 (ABCE) 5-136

- A. 相关的技能
- B. 相互的信任
- C. 谈判技能
- D. 保证质量
- E. 恰当的领导

28. 组织的关键绩效指标主要包括 (ABCDE) 8-202

- A. 主要市场
- B. 法规环境
- C. 能力和核心能力
- D. 当前的业务方向
- E. 组织文化

29. 朱兰认为, 有效揭示顾客的需要包括的关键活动有 (ABCDE) 3-65

- A. 策划收集顾客需要和过程
- B. 收集用顾客的语言表述的顾客需要
- C. 分析顾客需要并排出优先次序
- D. 将顾客的需要翻译成“我们”的语言
- E. 建立测量指标与测量手段

30. 产品的可靠性包括的基本要素有 (ABCD) 12-307

- A. 能力或效能
- B. 规定的时间
- C. 特定的运行条件
- D. 可能性或概率
- E. 产品合格品率

三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 顾客需要 3-64

答:

顾客需要, 是指顾客在生理和心理方面对于生存和福祉的基本要求和欲望。

32. 激励 5-128

答:

激励就是通过对人的需要给予适当的满足或限制的方法, 来改变某些行为的动机, 从而影响其行为的过程。

33. 分层法 11-275

答:

分层法, 又叫分类法、分组法, 是按照一定的标志, 把搜集到的大量有关某一特定主题的统计数据、意见等加以归类、整理和汇总的一种方法。

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

34. 抽样检验 10-249

答:

抽样检验,是指按照一定的方案(规则、程序),从一批产品中随机抽取样本(被抽取产品)进行检验,根据样本的检验结果判断该批产品是否合格,并由此判定该批产品是接收还是拒收的检查验收方法。

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

35. 简述我国政府质量监督工作的主要形式和内容。 13-363

答:

- (1) 产品质量监督检查。
- (2) 工业产品生产许可证管理。
- (3) 质量安全市场准入制度。
- (4) 产品质量国家免检制度。
- (5) 产品质量检验机构日常监督管理。
- (6) 产品质量申诉处理。
- (7) 产品质量仲裁检验和产品质量鉴定。
- (8) 产品质量三包规定。

36. 通常来说质量特性可以分为哪几类? 1-6

答:

- (1) 技术或理化方面的特性。
- (2) 心理方面的特性。
- (3) 时间方面的特性。
- (4) 安全方面的特性。
- (5) 社会方面的特性。

37. 简述马尔科姆·波多里奇国家质量奖所体现的核心价值观。(请列举五种或以上) 2-43

答:

- (1) 具有远见的领导。
- (2) 顾客驱动的卓越。
- (3) 组织的和个人的学习。
- (4) 对雇员和合作伙伴的重视。
- (5) 敏捷性。
- (6) 注重未来。

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

- (7) 管理创新。
- (8) 基于事实的管理。
- (9) 公共责任与公民义务。
- (10) 注重结果与创造价值。
- (11) 系统的视野。

38. 什么是质量改进?质量改进有何意义? 7-163

答:

一、质量改进的定义

质量改进,是质量管理的一部分,致力于增强满足质量要求的能力。

二、质量改进的意义

- 1、质量改进是企业激烈竞争中生存和发展的保证。
- 2、质量改进是企业不断满足顾客要求的需要。
- 3、质量改进是消除慢性浪费、提高企业竞争力的重要手段。

39. 设计评审工作包括哪几个阶段? 6-147

答:

- (1) 初期评审。
- (2) 中期评审。
- (3) 终期评审。
- (4) 销售准备状态评审。
- (5) 设计再鉴定,也称事后评审。
- (6) 设计更改控制。

五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

40. 试述供应商关系控制过程包括的主要步骤。 9-218

答:

(1) 创建一个跨职能的团队

这个跨职能的团队包括了顾客、采购部门以及运营部门的人员,其使命是按照由计划团队在计划阶段确立的供应链过程的绩效要求进行持续地管理、测量和评价。

(2) 确定关键的绩效测量指标

绩效测量指标应当在计划阶段就有所考虑。但是,控制团队还需要明确和建立获取和报告这些信息的过程。

(3) 确定最起码的绩效标准

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

除了关键的绩效指标之外,在考虑对供虚商进行进一步的战略发展之前,团队要建立起最起码的供应商绩效标准。

(4) 减少供应商的基数

团队要去掉那些不能达到最起码绩效标准的供应商,将活动集中到那些符合标准的供应商身上。

(5) 评价供应商的绩效

根据实际的供应商绩效,开始对保留下来的供应商的绩效进行持续的评估和评价。

六、计算题(本大题共 2 小题,每小题 9 分,共 18 分)

41. 某通用机床厂生产抽油机,该机变速箱体孔径规格 $\varnothing 240_{-0}^{+0.027}$ mm,现随机抽取 100 件测得 $\bar{X}=240.01452$ mm, $s=0.00454$ mm。计算过程能力指数,作出判断,并指出应采取的措施。10-254

答:

由题意,给定容差上限,则过程能力指数为:

$$C_{pu} = \frac{T_u - \bar{X}}{3S} = \frac{240.027 - 240.01452}{3 \times 0.00454} = 0.92$$

因此,不合格品率在 2.7/100 到 4.55/100 之间,因采取的相应措施为:

分析分散程度大的原因,制定措施加以改进,在不影响产品质量的情况下,放宽容差范围;加强质量检验,进行全数检验或增加检验频次。

42. 某车间为了解螺栓杆外径质量的波动状况,采用直方图进行分析。现从一批产品中抽 100 件,测得螺栓杆外径的最大值 $X_{max}=7.938$ mm, $X_{min}=7.913$ mm。若将该 100 个数据分为 10 组,试确定直方图的组距 h 和第一组的下限值和第一组的上限值。11-281

答:

组距 $h = (\text{最大值} - \text{最小值}) / \text{组数} = (7.938 - 7.913) / 10 = 0.0025$

第一组的下限值 = 最小值 - 最小测量单位的 0.5 = $7.913 - 0.001 \times 0.5 = 7.9125$

第一组的上限值 = 第一组的下限值 + 组距 = $7.9125 + 0.0025 = 7.915$

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!