

2012年7月高等教育自学考试全国统一命题考试

质量管理 试题

课程代码: 00153

本试卷满分 100 分, 考试时间 150 分钟。

考生答题注意事项:

1. 本卷所有试卷必须在答题卡上作答。答在试卷上无效, 试卷空白处和背面均可作草稿纸。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须注明大、小题号, 使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 合理安排答题空间, 超出答题区域无效。

第一部分选择题

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。请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。未涂、错涂或多涂均无分。

1. “小质量”观把质量视为 (A) 1-12
A. 技术问题 B. 经济问题 C. 经营问题 D. 管理问题
2. 在 ISO9000 族标准中主要用于体系认证的标准是 (B) 2-49
A. ISO9000 B. ISO9001 C. ISO9004 D. ISO19011
3. 在八项质量管理原则中致力于“在组织中形成一种‘上下同欲’的状态”的是 (D) 2-53
A. 以顾客为关注焦点 B. 持续改进
C. 全员参与 D. 领导作用
4. 根据日本质量管理专家狩野纪昭对质量特性的分类, 代表最低限度期望的特性是 (B) 3-64
A. 赋予特性 B. 必须特性 C. 线性特性 D. 魅力特性
5. 在对顾客满意度数据进行分析时, 主要用于高级数据分析的技术是 (D) 3-77
A. 边际分析 B. 数据语义分析 C. 频数分布 D. 方差分析
6. 在组织社会责任发展的四个阶段中, 管理者承认他们对员工的责任, 这属于 (B) 4-96
A. 第一阶段 B. 第二阶段 C. 第三阶段 D. 第四阶段
7. 在绩效考核的客观考核方法中, 属于个人工作指标的是 (C) 5-125
A. 销售额 B. 废次品率 C. 事故率 D. 能耗率
8. 在质量管理的实践中应用最为广泛的问题解决团队是 (A) 5-135
A. QC 小组 B. 自我管理团队 C. 自治工作团队 D. 跨职能团队
9. 在传统的生产和服务领域, 尤其是在高竞争的市场上, 主要的组织绩效测量指标是 (B) 8-199
A. 质量 B. 成本 C. 产量 D. 时间
10. 与传统的采购观点相比, 现代的战略采购观点关于质量标准的要求是 (B) 9-209
A. 符合规格 B. 适用性 C. 生产需要 D. 没有限定
11. 为设备加润滑油、定期检查、日常维护等, 属于 (B) 12-310

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

- A. 纠正性维修 B. 预防性维修 C. 强制保养 D. 生产性维修
12. “3C”标志认证指的是 (C) 13-353
A. 合格标志认证 B. 安全标志认证 C. 中国强制认证 D. 自愿性认证
13. 根据质量特性的分类, 服装的式样、食品的味道等属于 (C) 1-6
A. 技术方面的特性 B. 社会方面的特性 C. 心理方面的特性 D. 安全方面的特性
14. 在顾客关系管理的重要环节中, 确定组织与顾客关系的前提是 (C) 3-85
A. 明确顾客接触要求 B. 有效的投诉管理
C. 全面分析顾客关系价值 D. 寻求战略伙伴与联盟
15. 在战略计划活动的过程中, 目标展开过程的起点是 (A) 4-101
A. 识别组织和高层管理者的要求 B. 将子目标在上下级之间进行沟通
C. 设立明确的、可测量的战略目标 D. 建立关键的绩效测量指标
16. 既是人力资源管理的主要职能又是人力资源管理的前提是 (C) 5-110
A. 组织设计与职位分析 B. 人力资源规划、
C. 员工招聘与配置 D. 绩效考核
17. 组织的高层主管关注的过程是 (A) 6-142
A. 主要的核心过程和支持过程
B. 主要过程以下的子过程
C. 跨职能团队管理的过程
D. 子过程分解成的具体工作步骤过程
18. 通过“排除故障”或采取“纠正行动”使过程恢复到原有的水平, 这样的行动是 (C) 7-164
A. 质量策划 B. 质量保证 C. 质量控制 D. 质量改进
19. 一旦收集到数据, 就必须对这些数据进行归纳, 并以便于决策人员理解的形式展示出来。这一步骤通常被称作 (A) 8-205
A. 数据分析 B. 数据综合 C. 阐明结果 D. 结果展示
20. 根据供应策略模型, 高级工程设备、某些加工材料等属于 (C) 9-213
A. 低重要性 / 低费用 B. 低重要性 / 高费用
C. 高重要性 / 低费用 D. 高重要性 / 高费用
21. 在产品寿命周期中, 失效率比较低的阶段是 (B) 12-314
A. 早期失效期 B. 可用寿命期 C. 耗损期 D. 衰退期
22. 戴明指出, 在出现的产品或服务问题中, 由管理体系本身所致的比例约为 (D) 6-145
A. 15% B. 30% C. 70% D. 85%
23. 摩托罗拉公司确立的质量改进目标, 就是要将百万机会缺陷数降至 (D) 7-185
A. 233 B. 150 C. 68 D. 3.4
24. 在一定的环境应力下, 为暴露产品的薄弱环节, 同时证明改进可靠性的措施是否有效而进行的再现实验属于 (D) 12-329
A. 可靠性测定试验 B. 可靠性鉴定试验
C. 环境应力筛选试验 D. 可靠性增长试验
25. 标准化的本质是 (A) 13-336
A. 统一 B. 简化 C. 通用化 D. 系列化

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, 请将其选出并将“答题

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

- 卡”的相应代码涂黑。未涂、错涂、多涂或少涂均无分。
26. 按照顾客的偏好,市场可以细分为(BCD) 3-63
A. 集中的偏好 B. 分散的偏好 C. 类似的偏好 D. 成群的偏好 E. 唯一的偏好
27. 组织的战略计划活动通常包括的步骤有(ABCDE) 4-100
A. 制定战略目标 B. 目标的展开
C. 用关键绩效指标来测量进展状况 D. 评审进展状况
E. 经营审核
28. 职业管理包括的主要内容有(ABC) 5-122
A. 员工自我分析 B. 提供培训
C. 提供公平竞争的机会 D. 劳动关系管理
E. 薪酬与福利管理
29. 从可靠性分析和研究的层次和对象看,可靠性可区分为(CDE) 12-309
A. 固有可靠性 B. 实现可靠性 C. 元件可靠性 D. 产品可靠性 E. 系统可靠性
30. 绩效测量的步骤包括(ABDE) 8-203
A. 明确前提条件 B. 计划测量活动
C. 对新的测量指标进行试验 D. 收集数据
E. 分析、综合、阐明结果并展示结果与建议

第二部分非选择题

三、名词解释题(本大题共4小题,每小题3分,共12分)

请在答题卡上作答。

31. 外部顾客 3-61

答:

外部顾客是那些在组织之外的组织或个人。

32. 因果图 11-276

答:

因果图是表示质量特性波动与其潜在原因关系,即表达和分析因果关系的一种图。

33. 团队 5-134

答:

团队,是指组织内的一群人,其成员相互依存,在心理上彼此意识到对方,在行为上相互作用,为达到某种目标而结合起来。

34. 过程能力 10-252

答:

过程能力是指一个过程处于稳定状态时,也就是当操作者、机器、设备、原材料、方法和环境等因素处于标准条件下,过程所具有的加工精度和加工能力。

四、简答题(本大题共5小题,每小题5分,共25分)

请在答题卡上作答。

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

35. 组织的业务过程一般可以分为哪几类?6-141

答:

(1) 设计过程,是指把顾客需要、新技术和过去的知识整合起来形成产品规范(即提供实物产品和服务)的活动过程。

(2) 生产提供过程,是指生产或提供实际的产品的活动过程,该过程应确保经济而有效率地生产出符合规范的产品。

(3) 支持过程,是指给核心过程提供了基础保证的活动过程,包括技术信息系统、人力资源、行政服务、法律、业务服务如质量保证、财务等。

(4) 供应和合作过程。在供应合作过程中,供应合作者不仅指提供零部件的公司,而且还包括分销商、运输公司以及信息、保健和教育提供者。

36. 何谓质量成本?研究质量成本有什么目的? 1-20

答:

质量成本是指为确保和保证满意的质量而导致的费用以及没有获得满意的质量而导致的有形和无形的损失。

对于质量成本的研究主要的目的:

- (1) 定量阐明质量问题的规模以明确改进的必要性;
- (2) 引导改进活动的方向;
- (3) 追踪改进活动的进展情况。

37. 简述质量改进中克服变革阻力的适宜方法。7-182

答:

- (1) 提供参与的机会。
- (2) 从小规模开始。
- (3) 促进文化的变革。
- (4) 获得高层管理者的支持。

38. 简述供应商关系改进活动包括的基本内容。9-219

答:

供应商关系改进活动一般包括两项基本内容:

- (1) 供应过程的管理、测评和持续改进;
- (2) 把控制扩展到整个供应链以及供应链的持续改进,确保价值创造。

39. 简述朱兰在质量管理方面的贡献。2-37

答:

- (1) 主编了《朱兰质量手册》。
- (2) 朱兰提出了质量即“适用性”的概念,强调了顾客导向的重要性。
- (3) 朱兰理论体系中的主要概念还包括质量改进三部曲、即质量计划、质量控制和质量改进。
- (4) 把关键的少数原理运用到质量管理中。

五、论述题(本大题共1小题,共10分)

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

请在答题卡上作答。

40. 试述实行质量认证制度的作用。13-357

答:

- (1) 帮助消费者选购商品, 维护消费者利益。
- (2) 推动先进标准的贯彻执行, 实现扶优限劣的政策。
- (3) 促进企业建立健全质量管理体系, 提高质量管理水平。
- (4) 促进国家计量水平的提高。
- (5) 减少社会的重复检验和试验, 节约大量的试验费用。
- (6) 提高产品在国际市场上的竞争能力。
- (7) 增强企业信誉和经济利益。
- (8) 实现国家对产品质量的宏观管理。
- (9) 降低承担产品责任的风险。

六、计算题(本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分)

请在答题卡上作答。

41. 为了分析过程是否处于稳定状态, 现每小时从过程抽取 5 个样品, 已抽得 30 组样本的均值 \bar{X}_i 和极差 R_i , 经计算得 $\sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i = 458.4$ 与 $\sum_{i=1}^{30} R_i = 127.6$ 。试计算 $\bar{X}-R$ 控制图的上下控制界限和中心线。(已知 $n=5$ 时, $A_2=0.577, D_3=0, D_4=2.115$)

10-265

答:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{1}{30} \sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i = \frac{458.4}{30} = 15.28$$

$$\bar{R} = \frac{1}{30} \sum_{i=1}^{30} R_i = \frac{127.6}{30} = 4.25$$

$$UCL = \bar{\bar{X}} + A_2 \bar{R} = 15.28 + 0.577 \times 4.25 = 17.73$$

$$LCL = \bar{\bar{X}} - A_2 \bar{R} = 15.28 - 0.577 \times 4.25 = 12.83$$

$$CL = \bar{\bar{X}} = 15.28$$

R 控制图

$$UCL = D_4 \bar{R} = 2.115 \times 4.25 = 8.99$$

$$LCL = D_3 \bar{R} = 0$$

$$CL = \bar{R} = 4.25$$

42. 某纺织厂漂染车间 QC 小组针对一年中出现的染色疵点, 进行统计分析如下: 色花 280

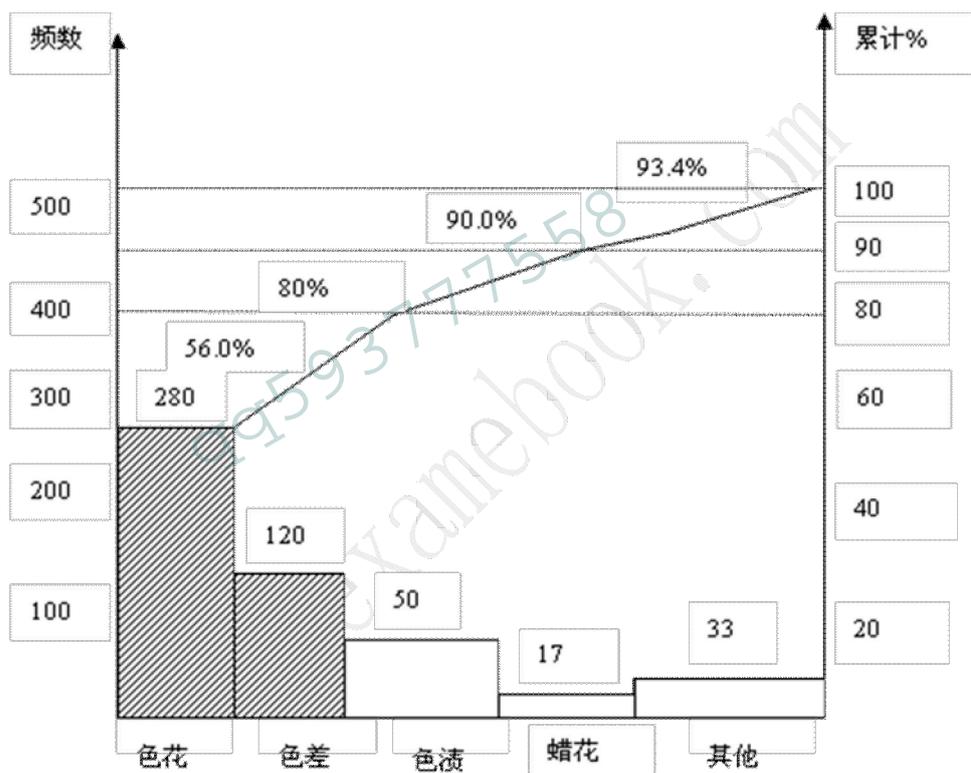
本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

个, 色渍 50 个, 蜡花 17 个, 色差 120 个, 其他 33 个。请画出排列图并指出影响质量的主要问题。11-278

答:

列表、排列图如下, 主要质量问题是色花和色差。

项目	频数 (个)	累计频数	累计 (%)
色花	280	280	56.0
色差	120	400	80.0
色渍	50	450	90.0
蜡花	17	467	93.4
其他	33	500	100.0
合计	500		



自考备考三件宝：自考笔记、真题及答案、录音课件！