

全国 2011 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. 在 ISO9000 族标准中主要用于组织的绩效改进的标准是 (C) 2-49

A.IS09000 B.IS09001

C.IS09004 D.IS019011

2. 顾客满意度指数最典型的国家是 (B) 3-68

A.瑞典 B.美国

C.德国 D.意大利

3. 反映一个组织最重要的和永恒的信条是 (A) 4-91

A.核心价值观 B.组织的使命

C.愿景 D.组织的社会责任

4. 组织的技术信息系统、人力资源、业务服务等属于 (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

5. 回归分析属于 (C) 10-243

A.描述性统计方法 B.统计推断方法

C.预测性统计方法 D.实验设计方法

6. 随机现象的所有可能的样本点称为 (C) 10-226

A.样本容量 B.样本大小

C.样本空间 D.随机事件

7. 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

8. 致力于增强满足质量要求的能力, 称之为 (C) 1-15

A.质量策划 B.质量保证

C.质量控制 D.质量改进

9. 提出了质量即“适用性”的概念的学者是 (A) 2-38

A.朱兰 B.戴明

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

C.休哈特D.石川馨

10.组织在制定战略目标时,目标值的设立除了依据内部要求及与外部的比较外,还要考虑的因素是 (B) 4-101

A.质量成本 B.历史绩效

C.顾客满意 D.质量方针

11.企业员工培训的主要形式是 (B) 5-120

A.脱产培训 B.在职培训

C.工作轮换 D.业务学习

12.在产品的设计过程中,详细设计与试制这一步骤主要是 (C) 6-146

A.设计计算 B.模拟试验

C.工作图设计D.考验工艺

13.六西格玛管理作为一种持续改进产品和服务质量的方法,最早起源于美国的 (B) 7-184

A.福特公司 B.摩托罗拉公司

C.通用公司 D.杜邦公司

14.投资回报属于绩效测量指标中的 (D) 8-199

A.顾客指标 B.供应商指标

C.人力资源指标 D.财务与市场指标

15.一旦明确了测量系统运行的前提条件,便可计测测量活动,这一步骤的输出结果是 (D) 8-203

A.测量对象 B.测量方法

C.测量时间 D.测量规程

16.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.质量越高越好

17.各活动项目或各要因按因果关系自由排列,这种关系图为 (C) 11-290

A.中央集中型关系图 B.单向集约型关系图

C.关系表示型关系图 D.应用型关系图

18.只能用于单一目标研究的老七种工具是 (A) 11-277

A.因果图B.分层图

C.调查法D.直方图

19.故障树分析(FTA)的目的是 (A) 12-325

- A.显示故障和原因之间的关系
B.识别故障发生的所有方式,以确定其影响和严重程度
C.确定系统的可靠性大小
D.确定故障的可维修性
- 20.标准化的本质是 (B) 13-336
A.过程 B.统一
C.简化 D.体系
- 21.按照质量特性的分类,下列属于理化方面的特性是 (A) 1-6
A.机械零件的耐磨性 B.耐用品的可靠性
C.食品的味道 D.电力供应的及时性
- 22.识别顾客的最简单方法是 (D) 3-61
A.顾客的需要 B.顾客的忠诚
C.顾客满意过程模型 D.顾客——供方过程模型
- 23.绩效考核的客观考核法一般适用于 (D) 5-126
A.管理人员 B.技术人员
C.服务人员 D.一线从事体力劳动的员工
- 24.供应商计划过程的核心在于 (A) 9-215
A.识别和评估顾客需要 B.制定联合质量计划
C.明确供应商计划过程和要求 D.创建跨职能团队
- 25.“克服阻力实施变革”属于质量改进工作流程中哪一阶段的活动? (D) 7-182
A.项目的提案与选择 B.诊断过程
C.建立控制 D.治疗过程
- 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.员工的职业管理包括的内容有 (ABCD) 5-122
A.员工自我分析 B.组织对员工的能力和潜力的评估
C.提供公平竞争的机会 D.提供培训
E.员工的绩效考核
- 27.要实现顾客的忠诚,组织必须考虑的重要因子有 (ACD) 3-70
A.参与 B.顾客细分
C.吸引力 D.满意

E.售后服务

28.确保和促进组织的行为道德规范的途径主要有 (ABCDE) 4-97

A.建立组织的道德准则和决策规则 B.认识目标和绩效评价的作用

C.提供道德规范方面的培训D.独立的社会审计

E.正式的保护机制

29.绩效的特点主要有 (ADE) 5-123

A.多因性B.稳定性

C.周期性 D.多维性

E.动态性

30.度量可靠性水平或相应的能力的指标有 (ABDE) 12-311

A.可靠度B.失效率

C.产品寿命曲线 D.平均失效时间

E.平均失效间隔时间

三、名词解释题(本大题共4小题,每小题3分,共12分)

31.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。

32.测量 8-196

答:

所谓测量,是对产品、服务、过程以及其他业务活动等的特性与结果的量化,通常用测量指标表示测量活动所产生的数量信息。

33.人力资源管理 5-110

答:

所谓人力资源管理就是指组织通过预测规划、招聘、教育培训、考核评价、配置使用、激励等一系列环节,系统地开发人的能力,从而有效地实现组织和个人发展目标的过程。

34.可靠性管理 12-306

答:

可靠性管理是为了有效地运行可靠性技术和资源,达到预期的可靠性而进行的一系列组织、计划和控制活动即可靠性管理。

四、简答题(本大题共5小题,每小题5分,共25分)

本文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!

35.简述供应商关系五个合作层次的主要内容。 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。

36.简述我国认证制度总体架构的主要内容。 13-351

答:

我国认证制度的总体架构主要有四个层次:

(1) 第一个层次是授权机构或管理机构。依据认证认可条例,国务院认证认可监督管理部门(目前为认证认可监督管理委员会)为授权机构,授权机构的职能是授权认可机构负责对认证机构的认可,并批准认可的结果;同时管理认证的国际合作和交流。

(2) 第二个层次是认可机构。认可机构的职能是制定认可准则并依次开展对认证机构、检查机构、实验室和审核人员的资格认可。认可机构由各个利益有关方面的代表以及一批熟悉业务的专家组成。

(3) 第三个层次是从事认证实践的机构和人员,包括认证机构、检查机构、实验室以及从事审核、评审等认证活动人员。所有的机构都应是独立的、具有法人地位的实体,在获得认证资格后开展认证活动。

(4) 第四个层次是企业。企业在自愿申请以后,按认证的程序文件接受认证机构的检验、评审以及事后的监督。

37.简述促使重视质量的主要原因。 1-12

答:

(1) 人类进入 20 世纪以后,科学、技术出现了爆炸性的增长,人类的安全、健康以及环境受到了进一步的威胁,这导致了消费者保护运动的高涨以及各国政府的质量管制的强化。同时,在质量方面的国际竞争也日益增强。这些因素均对质量提出了新的要求。

(2) 科学技术带来了福音的同时,也使得人类的安全、健康以及环境受到了前所未有的威胁。人类的生活质量日益依赖于服务的连续性。但许多产品很容易发生故障,从而常常导致服务的中断,有些中断是严重而可怕的,威胁到了人类的安全和健康,也威胁到了环境。质量因此而成为了关键的需要,按照朱兰博士的说法,人们日益“生活在质量大堤之下”。

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

(3) 各国政府对于质量的管制。随着质量重要性的增大, 各国政府对于质量的管制日益加强。最初的管制主要集中于人身安全方面, 制定了法律来惩罚那些因提供不良质量而致人伤亡的责任者, 以后的管制开始趋向于“防患于未然”。

(4) 消费者权益运动日益高涨。广大的个人消费者对于现代产品的判断能力极其有限, 这使得消费者受到损害的事例屡见不鲜。消费者个人的力量在强大的厂商面前是如此的微不足道, 他们惟有组织起来才有可能保护自身的权益。在这种背景下, 产生了消费者权益运动。这使得消费者能够更有效地应对这些问题。

(5) 在质量方面的国际竞争日益增强。冷战结束之后的竞争更多地表现在经济领域。跨国公司的兴起是使竞争加剧的另一因素。大公司为了克服贸易壁垒对其产品输出的阻碍, 纷纷在海外建立分支机构, 以其作为基地来参与海外市场的竞争。质量方面的表现构成了国际竞争。

38. 什么是“卓越绩效模式”? 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。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。

(2) 目前, 实施卓越绩效模式已成为又一波管理热潮。这一热潮表现为两个方面: 一是世界各国或各地区的政府借助质量奖的形式来推动本国、本地区企业竞争力的提升; 二是各国或各地区的企业借助于质量奖标准(即卓越绩效标准)来进行自我评价、自我改进。

39. 戴明环包括哪几个阶段? 其着重点是什么? 7-190

答:

戴明环的主要着重点是实施和学习。

(1) 计划阶段包括了解现状并描述过程, 这包括确定输入、输出、顾客和供方, 理解顾客的期望, 收集数据, 识别问题以及开发解决方案和行动方案等。

(2) 在实施阶段, 对计划阶段形成的行动方案进行验证, 并予以实施。验证可以采用实验、试生产, 或者由一小组顾客进行评价的方法。这些方法都能够用来评价一个解决方案的提案并提供客观数据。

(3) 学习阶段是考察计划是否运作良好的过程, 包括评价结果、记录经验教训以及决定是否需关注更进一步的问题或机会。在通常情况下, 考察的结果往往意味着解决方案必须被修订或者废弃, 需要回到实施阶段再次提出解决方案, 并予以实施。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(4) 直到在学习阶段通过考察认为该方案运作良好时, 才能进入最后一个阶段。最后一个阶段——行动阶段, 是使改进标准化的过程。在这一阶段, 最后的方案被转化为制度和规范, 在整个组织中作为当前最好的做法来运行。

五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

40. 试述过程改进的步骤与方法。 6-158

答:

通常把过程改进活动分为计划、转换和运作管理三个阶段。

一、计划阶段

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。

二、转移阶段

转移阶段包括以下三个步骤:

- 1、计划实施中所涉及的问题。一项重大的过程改进活动会涉及巨大的花费并促成组织的根本性变革。因此必须仔细加以计划、安排和实现, 以便新过程能够进行部署以进入到运作管理阶段。
- 2、计划实施行动。这一步骤的输出是一个复杂的工作计划, 这一计划将由过程主管和过程管理团队来实施。
- 3、部署新的过程方案。在实际实施新过程之前, 团队要对新的过程方案加以测试。

三、过程质量控制

一旦过程投入运行, 运作管理阶段便告开始。运作管理中的主要活动包括以下三个方面:

- 1、过程质量控制。“过程控制”是一个持续的管理过程, 在这一过程中, 通过对控制点的测量来把握过程的实际绩效, 将测量结果与质量目标进行比较, 并对偏差采取行动。

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

2、过程质量改进。通过监测相对于顾客要求的过程绩效，过程主管就能够识别出过程的输出与实现顾客满意之间的差距。

3、定期的过程评审和评价。过程主管对当前的过程绩效进行评审和评价，以确保过程按计划运行。

六、计算题(本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分)

41.某工序对化学反应的残留物进行计量，每天抽取 5 个点的测定值，共进行 20 天。由这些数据得到 $\bar{\bar{X}}$ 和 \bar{R} 的值如下： $\bar{\bar{X}}=2.52$ ， $\bar{R}=1.34$ 。又已知当 $n=5$ 时， $A_2=0.577$ ， $D_3=0$ ， $D_4=2.115$ 。

试计算 \bar{X} -R 控制图的控制界限；作图后分析，点子没有超出控制界限，排列也无异常，但有一点在控制界限上，试判断工序是否异常。 10-266

答：(1) X 图：

$$\text{中心值 } CL = \bar{\bar{X}} = 2.52$$

$$\text{上线控制界限线 } UCL = \bar{\bar{X}} + A_2 \bar{R} = 2.52 + 0.577 \times 1.34 \approx 3.29$$

$$\text{下线控制界限线 } LCL = 2.52 - 0.577 \times 1.34 \approx 1.75$$

R 图：

$$CL = \bar{R} = 1.34$$

$$\text{上线控制界限线 } UCL = D_4 \bar{R} = 2.115 \times 1.34 \approx 2.83$$

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

(2) 不稳定。因为控制图的点子出现点子超出，或者处于控制界线上或控制界线内点子的排列出现非随机状态，即判生产过程异常，则需要分析原因，有针对性地采取措施。

42.某厂加工的某零件规范要求为 $\phi 30 \pm 0.023\text{mm}$ ，为了解工序质量分布情况，现从生产过程中收集了 100 个数据，准备作直方图进行分析。已知这批数据最大值为 $X_{\max}=30.021\text{mm}$ ，最小值 $X_{\min}=29.969\text{mm}$ 。

试计算确定直方图的第一组的上下限值；若绘制的直方图为锯齿型，试分析产生的可能原因。

(k=10) 11-281

答：(1) 首先确定组距 (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。

$$\text{极差 } R = 30.021 - 29.969 = 0.052\text{mm}$$

$$\text{组距 } h = \text{极差 } R / \text{组数 } k = 0.052 / 10 = 0.0052\text{mm} \approx 0.005\text{mm}$$

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

其次, 确定第一组的上下限值。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: $29.969 - 0.0005 = 29.9685$

第 1 组的上限值为: 第 1 组下限值加组距, 即 $29.9685 + 0.005 = 29.9735$

(2) 若绘制的直方图为锯齿型, 可能由于分组过多或测量数据不准确引起。

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!