

绝密★考试结束前

## 全国 2013 年 4 月高等教育自学考试

# 质量管理(一) 试题

课程代码: 00153

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

### 选择题部分

注意事项:

1.答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2.每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

#### 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“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1.下列质量观念中属于“大质量”观的是 ( C ) 1-12

- A.制造有形产品
- B.质量被视为技术问题
- C.改进针对公司绩效
- D.质量管理培训集中在质量部门

2.代表最低限度期望的特性是 ( B ) 3-64

- A.魅力特性
- B.必须特性
- C.线性特性
- D.技术特性

3.企业在开展标高超越活动时,通常采用的方式是专门小组或 ( A ) 4-106

- A.团队
- B.职能部门
- C.生产车间
- D.矩阵制

4.人力资源管理的前提与主要职能是 ( B ) 5-110

- A.人力资源规划
- B.员工的招聘与配置
- C.员工的教育与培训
- D.职业管理

5.一般来说,在所有过程改进活动中都最具挑战性的变革主题的源头是 ( D ) 6-161

- A.基础架构
- B.技术
- C.工作流程
- D.人员和组织

6.进行设计计算、模式试验、原理图设计等属于产品设计过程的 ( C ) 6-146

- A.产品构思阶段
- B.总体方案设计阶段

- C.初步设计阶段 D.详细设计与试制阶段
- 7.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
- 8.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.42 B.43  
C.44 D.45
- 9.在 PDCA 循环中, A 阶段的核心内容是 ( B ) 13-337
- A.系列化 B.标准化  
C.分析原因 D.制定措施
- 10.下列属于外部故障成本的是 ( A ) 1-24
- A.诉讼费 B.废品损失  
C.质量评审费 D.质量信息费
- 11.在 ISO9000 族标准中, 主要用于体系认证的标准是 ( B ) 2-48
- A.ISO9000 B.ISO9001  
C.ISO9004 D.ISO19011
- 12.将顾客的需要描述为“金字塔”式层次结构的学者是 ( B ) 3-64
- A.泰勒 B.朱兰  
C.石川馨 D.狩野纪昭
- 13.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
- 14.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
- 15.与传统的采购观点相比, 现代的战略采购观点对于质量保证的要求是 ( B ) 9-209
- A.验收检查 B.不需要进厂检验  
C.价格 D.成本
- 16.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.行业数据
- 17.当相关系数  $\gamma = 1$  时, 表明两个变量 X 与 Y ( C ) 10-244
- A.不相关 B.完全线性负相关  
C.完全线性正相关 D.非线性相关
- 18.运用了“关键的少数和次要的多数”原理的老七种工具是 ( A ) 11-278

- A.排列图  
B.控制图  
C.散布图  
D.因果图

19.下列维修活动属于纠正性维修的是 ( B ) 12-310

- A.为设备加润滑油  
B.为故障设备更换零件  
C.对设备进行定期检查  
D.对设备进行日常维护

20.认证的依据是 ( A ) 13-349

- A.相关技术法规  
B.产品质量  
C.服务水平  
D.管理体系

21.在海克曼—欧德汉姆的工作设计模型中,决定对工作结果责任的职位特性是 ( D ) 5-114

- A.技能多样性  
B.任务重要性  
C.职位反馈  
D.自主性

22.更关注激励和行为改变的质量改进方法是 ( D ) 7-193

- A.戴明环  
B.过程能力分析  
C.朱兰质量改进程序  
D.克劳斯比质量改进程序

23.表示四个事项中四组要素两两之间关系时,一般用 ( D ) 11-296

- A.L型矩阵  
B.Y型矩阵  
C.T型矩阵  
D.X型矩阵

24.累积失效曲线上任何一点的斜率表示这一时刻的 ( D ) 12-312

- A.平均失效时间  
B.平均失效间隔时间  
C.可靠度  
D.失效率

25.在组织社会责任发展的四个阶段中,第三阶段的特点是 ( C ) 4-96

- A.管理者提高股东的利益  
B.管理者承认他们对员工的责任  
C.管理者感到他们对顾客和供应商负有责任  
D.管理者感到他们对社会整体负有责任

## 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“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

26.按照标准内容的性质,标准可分为 ( CDE ) 13-338

- A.安全标准  
B.基础标准  
C.技术标准  
D.管理标准  
E.工作标准

27.实施战略计划活动的益处主要有 ( ABCDE ) 4-99/100

- A.使改进成为长期实施的常规性活动  
B.促进跨部门的合作

- C.消除各种计划中的可能冲突
- D.集中资源确保财务计划的实施
- E.激发管理人员的首创精神

28.在组织中团队的主要类型有 ( ACD ) 5-135

- A.问题解决团队
- B.研发团队
- C.自我管理团队
- D.跨职能团队
- E.营销团队

29.在系统管理中,系统的特征有 ( ABCDE ) 6-143/144

- A.目的性
- B.开放性
- C.交换性
- D.控制性
- E.相互依存性

30.在质量改进项目筛选工作中,需要考虑的方面包括 ( ABCD ) 7-176

- A.必要性
- B.可行性
- C.可能的改进效果
- D.成果的可衡量性
- E.计划实施方法

### 非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 3 分,共 12 分)

31.可用性 12-310

答:

指设备不因为失效而停机的可能性或概率。

32.顾客细分 3-63

答:

假定有潜在的顾客群,共享呈现特定要求与需要的市场,并且这些群体客观上可以区分。

33.测量规程 8-205

答:

即有关数据的收集、存储及分析的“对象、时间、场所、方法、频次”等内容的文件。

34.全面质量管理 1-17

答:

一个组织以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。

#### 四、简答题(本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分)

35.组织的业务过程一般可分为哪几类?应用过程管理技术时，过程应具备哪些条件?6-141/142

答:

##### 一、分类

- 1、设计过程
- 2、生产提供过程
- 3、支持过程
- 4、供应和合作过程

##### 二、过程应具备的条件

- 1、可重复性
- 2、可测量性

36.简述研究质量成本的目的。1-20

答:

- (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.简述质量改进的特点。7-164/166

答:

- (1) 质量改进不同于质量控制;
- (2) 质量改进是以项目的方式实施的;
- (3) 质量改进是普遍适用的;
- (4) 质量改进是无止境的;
- (5) 质量改进是有成本的;
- (6) 质量改进的成果主要来自于关键的少数项目。

38.简述供应商关系的控制过程。9-218

答:

- (1) 创建一个跨职能的团队;
- (2) 确定关键的绩效测量指标;
- (3) 确定最起码的绩效标准;

- (4) 减少供应商的基数;
- (5) 评价供应商的绩效。

39.简述实行质量认证制度的作用。13-357/359

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) 促进国家质量水平的提高;
- (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。

五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

40.试述马尔科姆·波多里奇国家质量奖的核心价值观。2-43

答:

- (1) 具有远见的领导;
- (2) 顾客驱动的卓越;
- (3) 组织和个人的学习;
- (4) 对雇员和合作伙伴的重视;
- (5) 敏捷性;
- (6) 注重未来;
- (7) 管理创新;
- (8) 基于事实的管理;
- (9) 公共责任和公民义务;
- (10) 注重结果和创造价值;
- (11) 系统的视野。

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。10-254、257

答:

(1) 计算过程能力指数  $C_p$

$$T_u=15.3 \text{ 毫克} \quad X=15.1 \text{ 毫克} \quad S=0.038 \text{ 毫克}$$

$$C_p = (T_u - X) / 3S = (15.3 - 15.1) / 3 * 0.038 = 1.75$$

(2) 判断工序状况

$$\because C_p > 1.67$$

$\therefore$  过程能力过高

(3) 后续措施

(1) 对于关键或主要项目再次缩小容差范围, 以提高产品质量;

(2) 或者放宽波动幅度, 降低过程精度等级, 以提高效率, 降低成本。

42. 某厂加工的螺栓外径规范要求为  $\Phi 8_{-0.05}^{+0.10} \text{ mm}$ , 即 7.900mm~7.950mm 之间。今抽样 100 个零件, 得到最大值为

$X_{\max}=7.938\text{mm}$ , 最小值为  $X_{\min}=7.913\text{mm}$ 。若取分组数  $K=7$ , 要求:

(1) 计算直方图的组距  $h$  及第 1 组的上限值和下限值; 11-282

(2) 若作出的直方图为如图 42 所示的形状, 请说明应采取的工序调整措施。 11-285

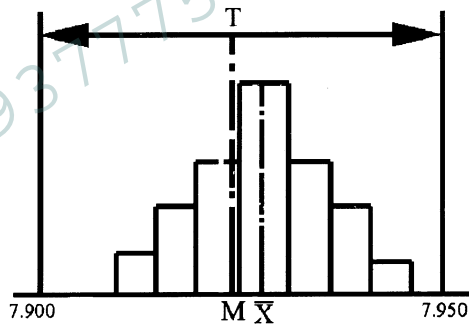


图 42

答:

(1) 极差  $R = X_{\max} - X_{\min} = 7.938 - 7.913 = 0.025\text{mm}$

组距  $h = R/k = 0.025\text{mm}/7 \approx 0.004\text{mm}$

第一组的下限值 = 最小值 - 最小测量单位的 1/2

$$= 7.913 - 0.0005$$

$$= 7.9125\text{mm}$$

第一组的上限值 = 第一组的下限值 +  $h$

$$= 7.9125 + 0.004$$

$$= 7.9165\text{mm}$$

(2) 工序分布中心  $X$  与公差中心  $M$  不重合, 应调整分布中心  $X$ , 使  $X$  与  $M$  重合。