

全国 2011 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. 致力于提供质量要求得到满足的信任, 称之为(C)1-15

- A. 质量策划
- B. 质量控制
- C. 质量保证
- D. 质量改进

2. 按照质量特性的分类, 下列属于心理方面的特性是(A)1-6

- A. 食品的味道
- B. 手表的防水
- C. 汽车的速度
- D. 耐用品的可靠性

3. 在 ISO9000 族标准中用于说明性的标准是(A)2-49

- A.ISO9000
- B.ISO9001
- C.ISO9004
- D.ISO19011

4. 顾客满意具有(B)3-66

- A. 稳定性
- B. 动态性
- C. 一致性
- D. 多元性

5. 在员工培训中, 最常用的培训方法是(C)5-120

- A. 演示法
- B. 讨论法
- C. 讲演讲授法
- D. 角色扮演法

6. 除了可重复性外, 过程还具备的另一个条件是(A)6-141

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

- A. 可测量性
 - B. 周期性
 - C. 效益性
 - D. 可预测性
7. 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(DPMO)降至(D)7-185
- A.233
 - B.150
 - C.68
 - D.3.4
8. 新七种工具中唯一的定量分析方法是(C)11-297
- A. KJ 法
 - B. 矩阵图
 - C. 矩阵数据分析法
 - D. 矢线图
9. 从当前的情况看, 我国质量监督主体的主导者是(C)13-360
- A. 生产方
 - B. 顾客
 - C. 政府
 - D. 认证机构
10. 当顾客感知质量超过顾客期望时, 顾客会感到(A)3-66
- A. 非常满意
 - B. 满意或没有不满意
 - C. 不满意
 - D. 无所谓满意不满意
11. 反映一个组织之所以存在的理由或价值, 这指的是(A)4-90
- A. 组织的使命
 - B. 愿景
 - C. 组织的社会责任
 - D. 核心价值观
12. 人力资源管理最基本的环节是(B)5-113
- A. 职业管理
 - B. 职位分析

- C. 人力资源规划
- D. 员工培训
13. 在产品的设计过程中, 小批试生产阶段这一步骤主要是(D)6-146
- A. 模拟试验
- B. 参数设计
- C. 工作图设计
- D. 考验工艺
14. “需要时数据和信息容易访问或获得”属于数据和信息特征中的(C)8-197
- A. 及时性
- B. 完整性
- C. 可用性
- D. 可靠性
15. 供应商关系改进的最高阶段是(D)9-221
- A. 成立联合团队
- B. 提升价值
- C. 信息共享
- D. 资源共享
16. 下列质量数据中属于计点数据的是(B)10-224
- A. 出席人数
- B. 砂眼数
- C. 合格品数
- D. 质量检测项目表
17. 当工序中存在单向公差要求(形位偏差)或某种加工习惯时, 得到的直方图形状可能是(C)11-284
- A. 孤岛型
- B. 锯齿型
- C. 偏向型
- D. 平顶型
18. 下列维修活动中属于纠正性维修的是(D)12-310
- A. 为设备加润滑油
- B. 对设备进行日常维护
- C. 对设备进行定期检查

D. 为故障设备更换零件

19. 下列属于质量认证的对象的是(D)13-350

- A. 生产方法
- B. 组织机构
- C. 机器设备
- D. 管理体系

20. 下列六西格玛的支持性工具中属于基础统计工具的是(A)7-189

- A. 假设检验
- B. 实验设计
- C. 质量机能展开
- D. 统计过程控制

21. 根据供应策略模型, 导管、阀门、配套装置属于采购商品的(B)9-212

- A. 低重要性/低费用类
- B. 低重要性/高费用类
- C. 高重要性/低费用类
- D. 高重要性/高费用类

22. 假设一台个人计算机由处理单元、调制解调器和印刷电路板构成, 其可靠性分别为 0.997、0.980、0.975, 则该串联系统的可靠性为(D)12-320

- A. 0.997
- B. 0.980
- C. 0.975
- D. 0.953

23. 欧洲质量奖的逻辑模型中的第一要素是(B)2-46

- A. 过程
- B. 领导
- C. 战略
- D. 资源

24. 实施标高分析活动的最直接的效果是(A)4-107

- A. 给企业的产品和过程带来大幅度改善
- B. 有利于企业认识自身在市场中的真实地位
- C. 有利于企业建立有效的目标
- D. 促进组织的变革

自考备考三件宝：
自考笔记、
真题及答案、
录音课件！

25. 为了防止在突然出现操作误差时系统继续运行, 可靠性设计中常用的方法是(D)12-330

- A. 故障检测设计
- B. 冗余技术
- C. 耐环境设计
- D. 防误设计

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. 组织的战略规划活动通常包括的步骤有(ABDE)4-100

- A. 确立组织的愿景和使命
- B. 制定战略目标
- C. 调整组织结构
- D. 评审进展状况
- E. 经营审核

27. 人员招聘的渠道主要有(ABCDE)5-117

- A. 广告招聘
- B. 校园招聘
- C. 熟人推荐
- D. 职业介绍机构
- E. 内部选聘

28. 卡普兰等人提出的平衡记分卡的评价指标有(ABCD)8-199

- A. 财务指标
- B. 内部指标
- C. 顾客指标
- D. 创新和学习指标
- E. 供应商指标

29. 细分顾客的依据是(ABCDE)3-63

- A. 地理位置
- B. 购买数量
- C. 采购方式
- D. 产品使用情况
- E. 人口统计学因素

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

30. 可以用于表示可靠性随时间变化的规律的曲线(函数)有(ABDE)12-311

- A. 可靠度函数
- B. 产品寿命曲线
- C. 平均失效间隔时间
- D. 累积失效函数
- E. 失效概率密度

三、名词解释题(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

31. 顾客忠诚 3-69

答: 所谓顾客忠诚是指顾客对于某种品牌的产品或某个企业做出的长期购买的承诺。

32. 绩效考核 5-110

答: 绩效考核就是对比工作说明书, 采用定性与定量相结合的方法, 对员工工作做出评价。这种评价一般涉及到员工的工作表现、工作成果等, 而且定期进行, 并与奖惩挂钩。

33. 信息管理 8-196

答: 信息管理就是通过计划、控制和改进等活动, 保证在正确的时间把正确的信息提供给正确的人, 实现正确的决策目的。

34. 维修性 12-309

答: 所谓维修性就是在特定的条件下和规定的时间内, 系统或产品按照规定的程序和方法进行维修可以保持或恢复到其规定状态的能力。

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

35. 简述质量管理的原则。2-52

答: (1) 以顾客为关注焦点;

- (2) 领导作用;
- (3) 全员参与;
- (4) 过程方法;
- (5) 管理的系统方法;
- (6) 持续改进;
- (7) 基于事实的决策方法;
- (8) 与供方互利的关系。

36. 简析实施全面质量管理的主要成效。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。得到人们普遍公认的成效包括高质量、低成本、高收益、顾客忠诚和员工的活性化等几个方面:

- (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。因为高质量造就了更满意的顾客、更大的市场份额、更高的顾客保持力、更忠诚的顾客甚至还有更高的定价;
- (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(Empowered Employee)。

37. 简述质量改进的工作流程。7-175

答: (1) 项目的提案与选择;

- (2) 建立项目团队;
- (3) 诊断过程;
- (4) 治疗过程;
- (5) 建立控制, 巩固成果。

38. 简述质量监督的意义。13-361

答: 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。

39. 简述供应商关系改进活动的基本内容。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。

五、论述题(本大题共 1 小题, 10 分)

40. 试述成功实施六西格玛的关键。7-187

答: 成功实施六西格玛需要遵循几个关键的原则:

- (1) 高层管理者的承诺

摩托罗拉前 CEO 鲍勃·高尔文充满热情地领导全体员工通过实施六西格玛来实现其进攻性目标: 质量水平每两年提高 10 倍。

- (2) 与公司当前的工作重点、战略以及绩效测评体系进行整合

在通用电器公司 1998 年的年度报告中, 杰克-韦尔奇提出了三个工作重点: 全球化、服务和六西格玛。

- (3) 过程思维

过程思维是全面质量管理的最基本的原则之一,因此关注过程是六西格玛必要的先决条件就是很自然的。

(4) 确保收益

无论是长期还是短期,六西格玛项目必须能够产生实际的收益。

(5) 多层次的、深入现场的领导

在通用电器公司,六西格玛活动调动了来自关键业务领域的各个层次的人员,包括技术人员、非技术人员以及管理者等。其中倡导者(Champions)是受过全面训练的业务领导,主要的责任是推动和领导六西格玛活动在关键业务领域的开展。

(6) 培训

六西格玛需要将大量的资源投入到培训中。很多开展全面质量管理的企业只是为员工提供了基本质量意识的培训,然而六西格玛的公司培训则要对几乎每个人进行严格的统计和解决问题工具方面的培训

(7) 不断强化和奖励

在通用电器公司中,韦尔奇让员工非常清晰地认识到六西格玛没有自由选择的余地,而是在全公司开展的、每个人都必须做的工作。而且,所有的员工,包括管理者,如果要得到升迁必须要通过六西格玛培训并完成一个项目。

六、计算题(本大题共 2 小题,每小题 9 分,共 18 分)

41. 某零件质量要求 $40 \pm 0.15\text{mm}$, 现从生产过程中随机抽取 100 件, 测量并计算得到该零件的平均值为 $\bar{x}=40.05\text{mm}$, 样本标准偏差为 $S=0.05\text{mm}$ 。试计算该零件加工的过程能力指数, 并判断工序状况及应采取的后续措施。10-254

答: $C_p = T/6\sigma \approx T/6S$ $C_{pk} = T - 2\varepsilon / 6S = (1-k) C_p$

$C_{pk} = T - 2\varepsilon / 6S = [0.15 \times 2 - 2 \times (40.05 - 40)] / (6 \times 0.05) = 0.67$

$C_p = 0.67 / (1 - 0.33) = 1$

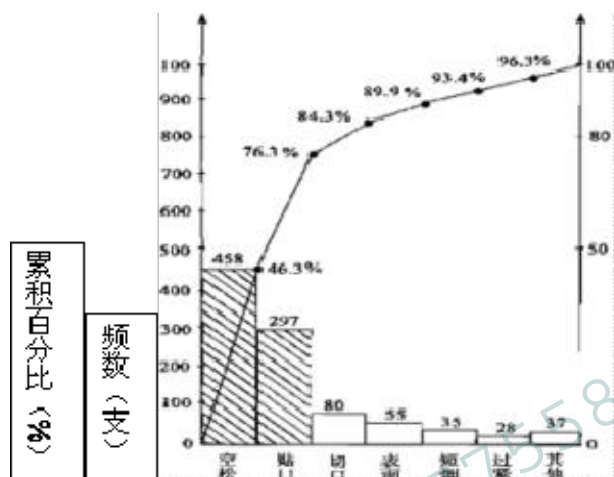
过程能力指数表示过程能为对产品设计规范的保证程度,它更准确地表示出过程能力满足要求的程度。根据 C_p 值的大小,可以定量计算出该过程的不合格品率。因此该零件加工的不合格率是 2.7/1000。

在生产实践中,经常可以根据过程能力指数大小,对相应的过程能力进行评价并确定相应的后续措施。本例中, $1.67 \geq C_p > 1.3$, 等级为 3 级,过程能力判定为充分,后续措施包括:当不是关键或主要项目时,放宽波动幅度;降低对原材料的要求;简化质量检验,采用抽样检验或减少检验频次方法。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

42. 某卷烟车间在 2010 年第四季度对成品抽样检验时得到的外观质量不合格统计数据如下：贴口 297 支，切口 80 支，空松 458 支，过紧 28 支，短烟 35 支，表面 55 支，其他 37 支。试作排列图，并指出主要质量问题。11-278

答：从下图 1 可以看出，空松和贴口这两个项目质量缺陷占全体质量缺陷的 76.3%，因此，只要把这两项作为“质量改进”的主要对象，就能取得显著的改进效果。



绘制日期：×年×月×日

绘图者：×××

图 1 卷烟外观质量不合格排列图

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！