

绝密★考试结束前

# 全国 2013 年 7 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. 下列费用中属于预防成本的是【 B 】 1-25  
A. 进货测试费  
B. 工序控制费  
C. 对测试设备的评价费  
D. 复检和筛选费
2. 产品质量的最终裁判者是【 D 】 2-45  
A. 产品质量监督部门  
B. 公司领导  
C. 产品设计人员  
D. 顾客
3. 开创了统计质量控制这一领域的学者是【 A 】 2-38  
A. 休哈特  
B. 朱兰  
C. 戴明  
D. 西蒙
4. 企业经营的逻辑起点是【 A 】 3-60  
A. 识别和细分顾客  
B. 到工商部门登记注册  
C. 产品的研发  
D. 产品的销售
5. 通过完整的顾客关系管理，组织与顾客关系发展的最终目标是使顾客成为【 D 】 3-81  
A. 重复购买者  
B. 忠诚的顾客  
C. 主动性顾客  
D. 合作伙伴
6. 反映一个组织最主要的和永恒的信条是【 C 】 4-91  
A. 使命  
B. 愿景  
C. 核心价值观  
D. 社会责任
7. 根据赫兹伯格的双因素理论，属于保健因素的是【 C 】 5-130

- A. 晋升  
B. 责任  
C. 工资  
D. 赏识
8. 组织的核心过程包括设计过程和【 A 】 6-141  
A. 生产提供过程  
B. 支持过程  
C. 供应和合作过程  
D. 售后服务过程
9. 新产品样机制成之后进行的评审, 属于设计评审中的【 C 】 6-148  
A. 初期评审  
B. 中期评审  
C. 终期评审  
D. 销售准备状态评审
10. 一个抽样检验方案通常包括三个参数, 除交验批量  $N$ 、样本量  $n$  外, 还有【 B 】 10-249  
A. 产品的不合格品数  $d$   
B. 合格判定数  $A$   
C. 过程能力指数  $C_p$  或  $C_{pk}$   
D. 产品批的接收概率  $L(p)$
11. 根据国际标准化组织对产品的分类, 法律事务所、咨询机构等所生产的产品一般都可以看作【 B 】 1-8  
A. 服务  
B. 软件  
C. 硬件  
D. 流程性材料
12. 在海克曼—欧德汉姆的工作设计模型中, 决定工作活动结果的职位特性是【 C 】 5-114  
A. 技能多样化  
B. 任务完整性  
C. 自主性  
D. 职位反馈
13. 提出质量改进 14 步程序的专家是【 A 】 7-193  
A. 克劳斯比  
B. 泰勒  
C. 费根堡姆  
D. 马斯洛
14. 克服来自于习惯和惰性阻力最重要的措施是【 C 】 7-171  
A. 协调  
B. 激励  
C. 沟通  
D. 控制
15. 数据和信息的可靠性是指【 C 】 8-197  
A. 应保证数据和信息的真实性  
B. 所需要的数据和信息应全面完整  
C. 应保证数据和信息不被损坏  
D. 在数据和信息处理过程中应确保没有危险
16. 与传统采购观点相比, 现代战略采购决策的着眼点是【 B 】 9-209  
A. 合作的伙伴关系  
B. 总的占有成本  
C. 价格  
D. 符合规格
17. 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. 过程决策程序图
18. 用来“表示质量特性波动与其潜在原因关系”的图表是【 D 】 11-276  
A. 流程图  
B. 排列图  
C. 关系图  
D. 石川图
19. 半导体产品的烤机试验, 将产品暴露在高温下来强制缺陷发生, 这种可靠性试验属于【 D 】 12-329  
A. 可靠性测定试验  
B. 可靠性鉴定试验  
C. 可靠性验收实验  
D. 环境应力筛选试验

20. 标准化的目的是【 C 】 13-336

- A. 简化
- B. 保证产品质量
- C. 获得最佳秩序
- D. 降低成本

21. 日常运营绩效信息如产量、生产周期、生产率等,属于绩效测量指标的【 B 】 8-202

- A. 执行层面
- B. 过程层面
- C. 组织层面
- D. 计划层面

22. 在供应商关系管理中,联合质量计划在管理方面的内容是【 D 】 9-215

- A. 进行价值分析
- B. 生产
- C. 检验与测试
- D. 建立明确的责任制

23. 质量管理中最常用的随机变量的分布是【 B 】 10-228

- A. 均匀分布
- B. 正态分布
- C. 二项分布
- D. 泊松分布

24. 在产品寿命的开始,由于制造缺陷或原材料缺陷而引起的失效,称为【 A 】 12-307

- A. 功能性失效
- B. 可靠性失效
- C. 偶发性失效
- D. 损耗性失效

25. 自愿性认证适用于【 D 】 13-353

- A. 关系国计民生的产品
- B. 有关人身安全的产品
- C. 具有重大经济价值的产品
- D. 一般性产品

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. 欧洲质量奖的卓越绩效模型基于的基本价值观有【 ABDE 】 2-45/46

- A. 结果导向
- B. 以顾客为中心
- C. 敏捷性
- D. 公共责任
- E. 人员发展与参与

27. 组织中的每个人都扮演着多重角色,它们有【 ABC 】 3-62

- A. 供应者
- B. 加工者
- C. 顾客
- D. 领导者
- E. 决策者

28. 标高分析的作用主要表现在【 ACD 】 4-105

- A. 设定目标
- B. 顾客满意
- C. 改进绩效
- D. 促进组织变革
- E. 提高市场占有率

29. 以下测量组织绩效的指标中,属于组织有效性的测量指标有【 BCDE 】 8-201

- A. 运营利润
- B. 生产灵活性
- C. 产品与服务的质量
- D. 周期时间
- E. 投入市场的时间

30. 高效团队的特征主要包括【 ABCDE 】 5-136

- A. 清晰的目标
- B. 谈判技能
- C. 一致的承诺
- D. 良好的沟通
- E. 恰当的领导

## 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. 内部顾客 3-62

答:

内部顾客用来指组织边界之内, 某个过程中的个人或团体。

#### 32. 组织的社会责任 4-95

答:

社会责任指的是企业追求有利于社会的长远目标的一种义务, 它超越了法律和经济所要求的义务。

#### 33. 团队 5-134

答:

所谓团队, 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. 纠正性维修 12-310

答:

纠正性维修是指产品或系统发生失效 (故障) 后, 使其恢复到规定状态所进行的活动。

### 四、简答题 (本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

#### 35. 简述朱兰质量改进程序。7-191/192

答:

这一次序包括以下要点:

- (1) 提出证据
- (2) 项目认可
- (3) 建立突破的组织
- (4) 诊断过程
- (5) 治疗过程
- (6) 保持成果

#### 36. 简述质量机能展开的过程。6-152

答:

- (1) 识别顾客需要;
- (2) 识别技术要求;
- (3) 把顾客需要和技术要求结合起来;
- (4) 评价产品和服务;
- (5) 评价技术要求并提出目标;
- (6) 确定在生产提供过程中要展开的技术要求。

37. 简述标准化的重要意义。13-337

答:

标准化的重要意义是改进产品、过程和服务的适用性,减少和消除贸易技术壁垒,并促进技术合作。具体体现在:

- (1) 在一定范围内获得最佳秩序,实现最大社会 and 经济效益。
- (2) 为科学管理奠定基础。
- (3) 推动质量改进循环,提升产品和服务质量。
- (4) 保护消费者的利益。
- (5) 促进贸易的发展。
- (6) 保证人类安全、健康和保护环境。

38. 如何对供应商进行评价? 9-219

答:

供应商评价由跨职能团队来实施,其内容由三类相互关联的不同的评价组成。这些评价确保了对于质量标准和绩效标准的符合,并建立了改进过程的基线。

- (1) 供应商质量体系评价。
- (2) 供应商经营管理。
- (3) 供应商产品的适用性。

39. 简述应用过程方法管理重要过程的基本步骤。2-55

答:

- (1) 首先是辨识组织的关键过程。
- (2) 然后要建立必要的测量指标。
- (3) 最后一个步骤是要真正地、确实地来管理这些过程。为此就必须对组织结构进行重大的改变,任命过程的主管人员,重新部署职权、责任和义务。

五、论述题(本大题共1小题,10分)

40. 试述质量对经济性的影响及研究质量成本对质量改进的促进作用。1-20、27/28

答:

一、质量对经济性的影响表现在两个方面:

- (1) 其一是对于增加收益的影响;
- (2) 其二则是对于降低成本的影响。

二、组织的质量改进活动通常是以项目的方式来攻克一个又一个具体的质量问题的。在这一进程中，质量成本的衡量具有几个方面的作用，这些作用包括：

(1) 确认某一单个问题造成的最大损失和需要消除的具体成本。

这有助于将诊断活动的重点瞄准问题的根源。

(2) 为有关项目所采取的治疗措施的有效性提供测量的尺度。

这样，质量改进项目团队应当能够衡量成本以确保治疗措施的有效。

(3) 评估公司的整体质量状况并确定未来的改进项目。

要注意的是，质量成本分析的重点在于确立改进的方案并对改进团队的工作起到支持作用，而非编制那些令人沉闷的成本报告。

## 六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

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，并得到各组的均值  $\bar{X}_i$  和

极差  $R_i$ ，且  $\sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i = 458.4$  与  $\sum_{i=1}^{30} R_i = 127.6$ ，给定  $n=5$  时， $A_2=0.577$ 。

要求：(1) 计算  $\bar{X}$  控制图的上下控制界限值及中心值。10-265/267

(2) 若绘制控制图并打点后发现有 1 个点子上控制界限上，其它点均在界内且无异常排列，试判断过程是否稳定，并说明理由。10-267

答：

(1)

$$\bar{\bar{X}} = \sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i \div 30 = 15.28, \quad \bar{R} = \sum_{i=1}^{30} R_i \div 30 = 4.25$$

$$\text{中心值 CL} = \bar{\bar{X}} = 15.28$$

$$\text{上控制界限 UCL} = \bar{\bar{X}} + A_2 \bar{R} = 15.28 + 0.577 \times 4.25 = 17.73$$

$$\text{下控制界限 LCL} = \bar{\bar{X}} - A_2 \bar{R} = 15.28 - 0.577 \times 4.25 = 12.83$$

(2) 过程是稳定的。

控制图没有出现越出控制界线的点子，也未出现点子排列有缺陷（即非随机的迹象或异常原因），可以认为该过程是按预计的要求进行的，即处于统计控制状态（受控状态）。

42. 某 QC 小组对某注塑机 2 月 5 日至 2 月 10 日生产的塑料制品的外观质量进行调查，得到如下的数据。请用排列图进行分析，并指出主要质量问题。11-277/279

缺陷项目	气孔	成形	疵点	变形	其它
数量 (个)	59	13	14	19	6

答：

根据排列图的计算方法，计算如下：

序号	项目	频数 (个)	累计频数 (个)	累计百分比 (%)
1	气孔	59	59	53.15
2	变形	19	78	70.27
3	疵点	14	92	82.88
4	成形	13	105	94.59
5	其他	6	111	100

从计算可以看出, 气孔、变形是主要的质量问题。

qq593777558