

绝密★考试结束前

全国 2014 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.主要通过“事后把关”进行质量控制的质量管理阶段是 (A) 1-28

- A.质量检验阶段
- B.统计质量控制阶段
- C.全面质量管理阶段
- D.ISO9000 标准阶段

2.著名质量管理大师戴明的主要贡献是 (B) 2-35

- A.开发出了因果图
- B.提出了组织的管理者必须关注的 14 个要点
- C.提出了质量改进三步曲
- D.开创了统计质量控制的新领域

3.反映一个组织之所以存在的理由或价值的是 (A) 4-90

- A.组织的使命
- B.组织的核心价值观
- C.组织的愿景
- D.组织的社会责任

4.企业培训的主要形式是 (B) 5-120

- A.脱产培训
- B.在职培训
- C.业余学习
- D.工作轮换

5.给核心过程提供基础保证的活动过程，称为 (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

6.下列实施六西格玛的支持性工具中属于高级统计工具的是 (A) 7-189

- A.多重回归
- B.假设检验

- C.控制计划
D.统计思想
- 7.在供应商关系管理中，不包括在联合质量计划中的是（ D ） 9-214
- A.经济方面
B.技术方面
C.管理方面
D.市场方面
- 8.当 $C_p > 1.67$ 时，表明过程能力（ D ） 10-257
- A.不充分
B.尚可
C.充分
D.过高
- 9.对计量值数据进行现场调查的有效工具是（ C ） 11-273
- A.不合格品项目调查表
B.缺陷位置调查表
C.质量分布调查表
D.矩阵调查表
- 10.在市场交易中，组织(卖方)与顾客(买方)最基本的关系是（ C ） 3-80
- A.合作关系
B.竞争关系
C.交易关系
D.供需关系
- 11.在现代社会中对于组织的社会责任的理解，正确的是（ C ） 4-96
- A.企业的社会责任就是实现利润最大化
B.企业不需要承担任何社会责任，只为股东负责
C.企业的社会责任不只是创造利润，还应包括保护和增进社会福利等
D.企业的社会责任要求企业只做法律要求或经济上有利的的事情
- 12.人力资源管理最基本的环节是（ A ） 5-113
- A.职位分析
B.人力资源规划
C.员工的教育与培训
D.职业管理
- 13.质量改进的成果主要来自于（ A ） 7-166
- A.关键的少数项目
B.次要的多数项目
C.领导的重视
D.市场的竞争
- 14.下列属于现代战略采购观点的是（ B ） 9-209
- A.多家供应商
B.不需要进厂检验
C.符合规格
D.谈判的能力
- 15.下列点子排列状况反映过程处于控制状态的是（ C ） 10-267
- A.控制图中有点子超出上控制界限
B.控制图中有点子落在控制界限上
C.控制图中无点子超出控制界限，且控制界限内的点子随机排列
D.控制界限内的点子有 9 点落在中心线同一侧
- 16.故障树分析(FTA)的目的是（ D ） 12-325
- A.识别故障发生的方式
B.分析产品子系统故障对产品或系统的影响
C.评价故障影响的严重程度

D.显示故障与原因之间的关系

17.对于当出现失效时必须更换的项目,失效率的倒数(每个失效出现的时间单位数)称为(A) 12-312

A.平均失效时间(MTTF) B.平均失效间隔时间(MTBF)

C.平均停工时间(MDT) D.平均修理时间(MTTR)

18.认证的对象除了产品外,还包括(D) 13-350

A.生产方法 B.组织机构

C.机器设备 D.管理体系

19.国家鼓励企业在不违反相应的强制性标准的前提下,可以根据市场和顾客的要求制定企业标准,但该企业标准应满足以下哪种要求?(A) 13-339

A.该企业标准严于上级标准

B.该企业标准与上级标准一致

C.该企业标准低于上级标准

D.该企业标准不高于上级标准

20.企业的“治理”主要解决的是(D) 1-15

A.企业管理人员的激励与约束问题 B.企业技术人员的激励与约束问题

C.企业一般员工的激励与约束问题 D.企业经理层的激励与约束问题

21.下列与顾客忠诚度无关的因子是(D) 3-70

A.吸引力 B.满意度

C.参与度 D.市场占有率

22.在设计评审过程中,从设计开始至设计定型之前的评审工作,属于(B) 6-147

A.初期评审 B.中期评审

C.终期评审 D.事后评审

23.在绩效测量指标中,属于组织有效性指标的是(B) 8-201

A.投资回报 B.周期时间

C.交货期 D.权益回报

24.在矩阵图中用来表示相关程度的符号◎表示(C) 11-296

A.可能有关系 B.有关系或弱相关关系

C.强相关关系 D.无关系

25.在质量管理的八项原则中,持续改进的最有力的武器是(B) 2-58

A.领导作用 B.基于事实的决策方法

C.过程方法 D.与供方互利的关系

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.决定员工绩效的主要因素有(ABDE) 5-123

A.技能 B.机会

- C.过程
D.激励
E.环境

27.以下质量特性中属于线性特征的有 (DE) 1-10

- A.民航客机中向旅客提供酒
B.火车卧铺车厢保证开水供应
C.火车卧铺车厢提供清洁的卧具
D.商场售货员的服务态度
E.餐馆菜肴的味道

28.一个企业的外部顾客主要包括 (ABCDE) 3-61、62

- A.购买者
B.中间商
C.加工者
D.供应商
E.潜在顾客

29.可靠性管理的内容包括 (ABCDE) 12-330

- A.可靠性目标的确立
B.设计过程可靠性管理
C.制造过程可靠性管理
D.包装、运输和防护可靠性管理
E.采购可靠性管理

30.为了应用过程管理技术，要求过程具备的条件有 (AC) 6-141

- A.可重复性
B.可预测性
C.可测量性
D.可控制性
E.可连续性

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.质量方针 4-100

答：

质量方针是由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向。

32.绩效考核 5-124

答：

绩效考核就是依据职位标准对员工的工作状况和工作结果进行考察、测定和评价的过程。

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.质量机能展开 6-151

答：

质量机能展开是用一系列矩阵把顾客需要转换成产品技术需要、过程控制计划和操作规范的过程方法。

四、简答题(本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分)

35.简述质量成本的分类。1-22

答：

对于质量成本的分类可以有多种方式：

- 一、分为符合性成本和非符合性成本两类。
- 二、最广为人们接受和应用的一种分类方式是将质量成本分为：

- 1、内部故障成本
- 2、外部故障成本
- 3、鉴定成本
- 4、预防成本

36.欧洲质量奖的基本价值观体现在哪些方面?2-45

答：

- (1) 结果导向
- (2) 以顾客为中心
- (3) 领导与坚定不移的宗旨
- (4) 基于过程和事实的管理
- (5) 人员发展与参与
- (6) 持续学习、创新和改进
- (7) 伙伴关系的建立
- (8) 公共责任

37.供应商关系的合作包括哪几个层次?9-219

答：

- (1) 组成联合团队
- (2) 降低成本
- (3) 提升价值
- (4) 信息交换
- (5) 资源共享

38.标准的特殊性表现在哪几个方面?13-336

答：

- (1) 标准的制定和贯彻以科学技术和实践经验的综合成果为基础，以促进最佳社会效益为目的。
- (2) 标准是“协商一致”的结果。
- (3) 标准通过特定的形式颁布。

39.顾客满意度调查中的主要环节包括哪些?3-74

答：

- (1) 明确调查的目的；
- (2) 选择调查的实施者和调查对象；
- (3) 设计和选择调查手段；
- (4) 确定调查问题；
- (5) 满意程度的标度；
- (6) 设计报告的格式和数据整理的方法。

五、论述题(本大题共 1 小题，10 分)

40. 论述如何成功地实施质量改进项目。7-168

答：

一、克服质量改进的阻力

- 1、克服来自于错误的观点和认识的阻力
- 2、克服来自既得利益集团的阻力
- 3、克服来自于习惯和惰性的阻力

二、高层管理者的赞同与参与

质量改进的发动者应该采取积极行动让高层管理者认识到持续改进的价值所在，认识到高层管理者积极参与的必要性，从而获得开展质量改进活动的必要的支持。

三、质量改进的正规化和制度化

- 1、企业应建立正规化的质量改进推进机构
- 2、企业应以制度化的方式确保质量改进年复一年地进行

六、计算题(本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分)

41. 某厂用直方图分析螺栓外径的质量分布状况。今收集了 100 个数据，得到其中的最大值 $X_{\max}=7.836\text{mm}$ ，最小值 $X_{\min}=7.811\text{mm}$ 。若取 $K=10$ ，试确定该直方图的组距和第 1 组的上、下限值；若作出的直方图经与规范要求对照分析后发现其形状为无富余型，试给出工序调整措施。11-281、282、285

答：

- (1) 计算极差 $R=X_{\max}-X_{\min}=7.836-7.811=0.025\text{ mm}$
- (2) 确定组距 $h=\text{极差 } R/\text{组数 } K=0.025/10=0.0025\text{mm}\approx 0.003\text{mm}$
- (3) 计算第一组的上下限值

第一组下限值 $= X_{\min} - 1/2 * \text{最小测量单位} = 7.811 - 1/2 * 0.001 = 7.8105\text{mm}$

第一组上限值 $= \text{第一组下限值} + \text{组距} = 7.8105 + 0.003 = 7.8135\text{mm}$

- (4) 工序调整措施

应采取措施减少螺栓外径的标准偏差。

42. 某机械零件技术要求为 $\phi 30 \pm 0.028\text{mm}$ ，经随机抽样测得过程的样本均值 $\bar{X} = 30.01\text{mm}$ ，样本的标准偏差为 $S=0.006\text{mm}$ 。试计算过程能力指数，并判断过程能力状况和给出后续处理措施。10-255、257

答：

- (1) 因为规范中心 $M=30\text{mm}$ ，分布中心 $\bar{X} = 30.01\text{mm}$ ，所以分布中心 \bar{X} 与规范中心 M 不重合。

$$\text{中心偏移量 } \varepsilon = |M - \bar{X}| = |30 - 30.01| = 0.01\text{mm}$$

$$\text{过程能力指数 } C_{pk} = \frac{T - 2\varepsilon}{6S} = \frac{0.028 \times 2 - 2 \times 0.01}{6 \times 0.006} = 1.0$$

则过程能力属于 3 级水平，过程能力不充分。

(2) 应采取的措施为分析分散程度大的原因，制定措施加以改进，在不影响产品质量的情况下，放宽容差范围；加强质量检验，进行全数检验或增加检验频次。

99593777558