

全国 2014 年 10 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. 质量管理中最基本的概念是  
A. 质量                      B. 产品                      C. 过程                      D. 管理
2. 目前测量顾客满意度的主要方法是  
A. 顾客调查                B. 产品提供登记          C. 交易数据分析          D. 流失顾客分析
3. 保持员工与工作岗位要求相匹配的关键环节是  
A. 职位分析                B. 培训                      C. 员工职业管理          D. 绩效考核
4. 在产品的设计过程中,目的主要是考验工艺的阶段是  
A. 初步设计阶段          B. 详细设计阶段          C. 小批试生产阶段        D. 小批生产阶段
5. 发动质量改进的第一步是  
A. 质量改进的制度化                      B. 高层管理者的参与  
C. 克服质量改进的阻力                      D. 建立质量委员会
6. 可能导致产品责任诉讼的产品缺陷属于  
A. 严重缺陷                B. 主要缺陷                C. 一般缺陷                D. 轻微缺陷
7. 供应商关系管理包括计划、控制和改进等活动,其中计划阶段活动的重点是  
A. 识别和把握供应链中的增加价值的机会  
B. 管理过程的绩效  
C. 管理过程中的供应商的绩效  
D. 辨识、理解和实施满足顾客需要的供应策略

8. 当  $1.33 \geq C_p > 1$  时, 过程能力判定为  
A. 充分                      B. 尚可                      C. 不充分                      D. 不足
9. 用来研究两个变量之间相互关系的图示方法是  
A. 直方图                      B. 散布图                      C. 排列图                      D. 因果图
10. 被列入强制性认证目录的产品, 未经认证该产品  
A. 可以在市场上销售  
B. 不允许在市场上销售  
C. 只要不引起安全事故就可以在市场上销售  
D. 只要接受质量监督部门的监督抽查就可以在市场上销售
11. “大质量”观把质量视为  
A. 技术问题                      B. 经济问题                      C. 经营问题                      D. 管理问题
12. 国际上最早设立的质量奖是  
A. 中国国家质量奖                      B. 马尔科姆·波多里奇国家质量奖  
C. 欧洲质量奖                      D. 戴明奖
13. 顾客满意度指数最典型的国家是  
A. 瑞典                      B. 美国                      C. 法国                      D. 意大利
14. 在组织发展的四个阶段中, 第三个阶段的特点是  
A. 管理者通过利润最大化来提高股东的利益  
B. 管理者承认他们对员工的责任  
C. 管理者感受到他们对顾客和供应商负有责任  
D. 管理者感受到他们对社会整体负有责任
15. 通常用于解决特殊问题的团队是  
A. 问题解决团队                      B. 自我管理团队                      C. 综合团队                      D. 跨职能团队
16. 在新产品样机制成之后进行的评审属于  
A. 初期评审                      B. 中期评审                      C. 终期评审                      D. 事后评审
17. 在供应策略模型中, 考虑外包的主要对象是  
A. 低重要性/低费用象限                      B. 低重要性/高费用象限  
C. 高重要性/低费用象限                      D. 高重要性/高费用象限
18. 目的在于把杂乱无章和错综复杂的数据和意见加以归类汇总, 使之更能确切地反映客观事实的质量控制工具是  
A. 调查表                      B. 因果图                      C. 分层法                      D. 排列图
19. 提高产品的维修性, 从设计上可以采用的措施是  
A. 采用个性化的零件结构                      B. 采用质量功能展开 (QFD) 技术  
C. 提高零部件的可靠性                      D. 采用模块化结构
20. 统一是一种古老的标准化形式, 其基本要求是  
A. 合理、适度                      B. 适时、适度                      C. 尺寸的互换性                      D. 功能的一致性
21. 在质量改进工作的诊断过程中, 可以运用一些系统的方法提出推测, 其中效果较好的方法是  
A. 回归分析法                      B. 系统图法                      C. 头脑风暴法                      D. 因果图法

22. 平衡记分卡构成不包括的内容有  
A. 财务指标  
B. 内部指标  
C. 创新和学习指标  
D. 供应商和合作伙伴指标
23. 可能发生抽样检验的第Ⅱ类错误的是  
A. 样本质量好, 批成品质量好  
B. 样本质量好, 批成品质量差  
C. 样本质量差, 批成品质量也差  
D. 样本质量差, 批成品质量好
24. 在提高可靠性时, 如果元件的失效率可以确定, 则可以在设计过程中选择和使用  
A. 标准元件  
B. 冗余技术  
C. 耐环境设计  
D. 维修性设计
25. 构成标高分析活动的基本阶段是标高和  
A. 超越  
B. 质量  
C. 规划  
D. 控制

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. 在产品的可用寿命期内产品失效的基本特征表现为  
A. 失效率迅速增高  
B. 失效呈随机正态分布形式  
C. 失效率相对稳定  
D. 产品失效率较低  
E. 产品失效率较高
27. 确保和促进组织的行为恪守道德规范的途径有  
A. 选拔道德水准高的人员  
B. 制定道德准则和决策规则  
C. 建立合理的绩效评价制度  
D. 实施社会审计  
E. 高层管理者的以身垂范
28. 职位分析的程序主要包括的阶段有  
A. 准备阶段  
B. 调查阶段  
C. 实施阶段  
D. 检查阶段  
E. 分析处理阶段
29. 决定顾客忠诚度的因素有  
A. 组织对顾客的重要程度  
B. 顾客的满意度  
C. 组织对顾客的吸引力  
D. 顾客参与组织业务决策的程度  
E. 组织与顾客的关系
30. 数据和信息一般具有以下特征  
A. 保密性  
B. 可用性  
C. 安全性  
D. 可靠性  
E. 完整性

## 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. 可靠性
- 32. 内部顾客
- 33. 质量机能展开
- 34. 过程

### 四、简答题 （本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

- 35. 简述认证的基本过程。
- 36. 简述研究质量成本对质量改进的促进作用。
- 37. 举例说明质量改进阻力的类型。
- 38. 联合质量计划中技术计划主要包括哪几个方面？
- 39. 过程改进的计划阶段主要包括哪些步骤？

### 五、论述题 （本大题共 1 小题，10 分）

- 40. 何谓全面质量管理？试述实施全面质量管理的主要成效。

### 六、计算题 （本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

- 41. 某服装厂西服创优 QC 小组，统计第一季度的不合格项的结果如下：肩翘 12，腋下不平 28，后背不平 5，袖子不圆顺 47，其他 8。试用排列图找出存在的主要问题。
- 42. 今在硫化矿的焙烧工序中，对焙烧矿中残留的硫磺进行定量，对焙烧率进行管理。每天抽取 5 个点的测定值，以此作为一个样本值，共取 25 天，由这 25 天的数据得到

$$\sum_{i=1}^{25} \bar{x}_i = 40.25, \quad \sum_{i=1}^{25} R_i = 39.25. \quad \text{试计算 } \bar{X}-R \text{ 控制图的控制界限。}$$

( $n=5$  时,  $A_2=0.577$ ,  $D_4=2.115$ ,  $D_3=0$ )