

全国 2015 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. 质量成本中的鉴定成本包括的内容是
A. 质量评审费 B. 工序控制费 C. 质量信息费 D. 复检和筛选费
2. 按照质量特性的分类,属于技术或理化方面的特性是
A. 耐用品的可维修性 B. 汽车的速度
C. 服装的式样 D. 食品的味道
3. 提出质量改进三部曲的质量管理专家是
A. 朱兰 B. 石川馨 C. 休哈特 D. 戴明
4. 全面质量管理的一个最基本的概念是
A. 以顾客为中心 B. 全员参与 C. 领导作用 D. 持续改进
5. 体现顾客满意的表现的是
A. 顾客所做的 B. 顾客期望只从一家供应商购买
C. 顾客所说的 D. 分析和了解顾客流失的原因
6. 最常用的培训方法是
A. 演示法 B. 讨论法 C. 课堂讲授法 D. 角色扮演法
7. 绩效考核的客观考核法主要适用于考核
A. 专业技术人员 B. 管理人员 C. 体力劳动者 D. 经营者

8. 在 PDCA 循环中, 考察计划是否运作良好的过程属于
- A. 计划阶段 B. 实施阶段 C. 学习阶段 D. 行动阶段
9. 现代采购理念认为, 采购活动是一种
- A. 战术性职能 B. 战略性职能 C. 一般职能 D. 特殊职能
10. 回归分析属于
- A. 描述性统计方法 B. 统计推断方法 C. 预测性统计方法 D. 实验设计方法
11. KJ 法所使用的亲和图的设计思想源自于
- A. 头脑风暴法 B. 系统图法 C. 流程图法 D. 因果图法
12. 识别顾客的最简单的方法是
- A. 顾客满意度过程模型 B. 顾客满意度测量
C. 有效的顾客关系管理 D. 顾客—供方过程模型
13. 下列选项属于对组织愿景进行陈述的是
- A. “让人们快乐” B. “创造世界一流大学”
C. “体验发展技术造福大众的快乐” D. “为人类的幸福和发展做出技术贡献”
14. 实施标高分析活动的最直接的效果是
- A. 有利于企业建立有效目标
B. 给企业的产品、服务和过程带来大幅度改善
C. 促进组织的变革
D. 有利于企业正确认识自身的真实地位
15. 在产品的设计过程中, 详细设计与试制阶段的主要工作是
- A. 设计计算 B. 原理图设计 C. 参数设计 D. 工作图设计
16. 把顾客需要、新技术和过去的知识整合起来形成产品规范的活动过程是
- 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
17. 致力于增强满足质量要求的能力, 称之为
- A. 质量方针 B. 质量计划 C. 质量控制 D. 质量改进
18. “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
- A. 完整性 B. 准确性 C. 可用性 D. 及时性
19. 根据供应策略模型, 导管、阀门、配套装置等属于
- A. 低重要性/低费用 B. 低重要性/高费用
C. 高重要性/低费用 D. 高重要性/高费用
20. 生产过程中的一般原因变异是指
- A. 一个过程中始终存在的、非人力可控的变异
B. 一个过程中始终存在的、人力可控的变异
C. 一个过程中非固有的、可指定原因的变异
D. 一个过程中非固有的、不可指定原因的变异

21. 建立直方图时, 如果分组过多或测量数据不准确, 则直方图的形状会是
A. 偏向型 B. 双峰型 C. 孤岛型 D. 锯齿型
22. 当系统中的任何一个元件失效, 可能引起整个系统出现一次失效时, 这些元件可以使用
A. 故障检测设计 B. 耐环境设计
C. 冗余技术 D. 防误设计
23. 标准化的高级形式是
A. 统一化 B. 通用化 C. 组合化 D. 系列化
24. 最简单和最有限的产品认证形式是
A. 型式试验 B. 工厂质量管理体系评定
C. 批检 D. 百分之百检验
25. 下列属于系统可靠性度量的方法是
A. 失效率 B. 失效率曲线
C. 可靠度函数 D. 串联—并联系统

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. 人力资源管理的主要内容包括
A. 员工的招聘与配置 B. 员工的教育与培训 C. 组织机构的设置
D. 职业管理 E. 劳动关系管理
27. 在处理供应商关系时要对供应商进行分类, 其分类要考虑的主要因素包括
A. 采购商品的价格 B. 采购商品的重要性 C. 采购商品的数量
D. 每类商品的费用情况 E. 采购商品的质量
28. 利用散布图分析判断两个变量相关性的常用方法有
A. 对照典型图例法 B. 简单象限法 C. 回归分析法
D. 假设检验法 E. 方差分析法
29. 通用汽车公司的核心价值观包括
A. 团队合作 B. 持续改进 C. 诚信正直
D. 创造性 E. 对个人的尊重和责任感
30. 质量改进的工作流程包括
A. 项目的提案与选择 B. 建立项目团队 C. 诊断过程
D. 治疗过程 E. 建立控制, 巩固成果

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. 过程
32. 标高分析
33. 供应商关系计划
34. 质量监督

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

35. 绩效考核的主要功能表现在哪些方面？
36. 什么是“卓越绩效模式”？
37. 简述高层管理者在质量改进中承担的角色。
38. 简述实现顾客满意的途径。
39. 简述故障模式及影响分析的基本过程。

五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

40. 试述如何应用系统管理思想来建立和实施质量管理体系。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 某车间对某工序用 $\bar{X}-R$ 控制图进行螺栓外径加工的控制，每次抽样 5 件，共抽样 20 次。已测算出样本平均数总和 $\sum \bar{X}=158.5\text{mm}$ ，样本极差总和 $\sum R=0.212$ 。试计算出 $\bar{X}-R$ 控制图的中心线和上下控制界限值。（注：当样本量 $n=5$ 时， $A_2=0.577$ ， $D_4=2.115$ ， $D_3=0$ ）
42. 某班组制作 1879 线圈，现从某制作过程对线圈阻抗值连续抽取 100 个数据作直方图，其中该批数据中的最大值为 $X_{\max}=17.6\Omega$ ，最小值 $X_{\min}=12.7\Omega$ ，若取分组数 $k=10$ 组，试确定直方图的组距 h 及第 1 组的上下限值。