

全国 2015 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. “小质量”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
2. 构成现代质量管理的各种模式的精神实质是  
A. 全面质量管理            B. 卓越绩效模式  
C. ISO9000 族标准            D. 质量管理的八项原则
3. 表示组织未来期望达到的一种状态的是  
A. 组织的使命            B. 组织的宗旨  
C. 组织的核心价值观            D. 组织的愿景
4. 通过“排除故障”或采取“纠正行动”使过程恢复到原有的水平, 这样的行动是  
A. 质量策划            B. 质量保证            C. 质量控制            D. 质量改进
5. 在传统的生产和服务领域, 尤其是在高竞争的市场上, 主要的组织绩效测量指标是  
A. 质量            B. 成本            C. 产量            D. 时间
6. 为设备加润滑油、定期检查、日常维护等, 属于  
A. 预防性维修            B. 纠正性维修            C. 强制保养            D. 生产性维修
7. 创立了世界上第一个认证标志的国家是  
A. 美国            B. 英国            C. 德国            D. 日本
8. 商场售货员的服务态度、餐饮菜肴的味道属于  
A. 魅力特性            B. 必须特性            C. 线性特性            D. 非线性特性

9. 欧洲质量奖的逻辑模型中的第一要素是
- A. 过程                      B. 领导                      C. 战略                      D. 资源
10. 在顾客关系管理的重要环节中，确定组织与顾客关系的前提是
- A. 明确顾客接触要求                      B. 有效的投诉管理
- C. 全面分析顾客关系价值                      D. 寻求战略伙伴与联盟
11. 在对顾客满意度数据进行分析时，主要用于高级分析的技术是
- A. 边际分析                      B. 方差分析                      C. 数据语义分析                      D. 频数分析
12. 在战略计划活动的过程中，目标展开过程的起点是
- A. 识别组织和高层管理者的要求                      B. 将子目标在上下级之间进行沟通
- C. 设立明确的、可测量的战略目标                      D. 建立关键的绩效测量指标
13. 实现顾客满意的关键是
- A. 环境保护                      B. 产品和服务的质量
- C. 员工满意                      D. 过程的持续改进
14. 绩效考核的客观考核方法一般只适用于
- A. 高层管理者                      B. 中层管理者
- C. 基层管理者                      D. 一线从事体力劳动的员工
15. 组织的高层主管关注的过程是
- A. 主要的核心过程和支持过程                      B. 主要过程以下的子过程
- C. 跨职能团队管理的过程                      D. 子过程分解成的具体工作步骤过程
16. 小批试生产阶段的主要目的是
- A. 进行设计定型                      B. 收集用户意见
- C. 进行生产定型                      D. 进行模拟试验
17. 六西格玛管理作为一种持续改进产品和服务质量的方法，最早起源于美国的
- A. IBM 公司                      B. 柯达公司
- C. 通用电器公司                      D. 摩托罗拉公司
18. 以下测量组织绩效的指标中，属于财务和市场方面的指标是
- A. 顾客抱怨                      B. 交货期                      C. 减少废气                      D. 业务增长
19. “辨识、理解和实施满足顾客需要的策略”属于供应商关系管理中
- A. 计划阶段的活动                      B. 组织阶段的活动
- C. 控制阶段的活动                      D. 改进阶段的活动
20. 供应策略模型中，办公用品、书籍杂志和饮食服务等属于
- A. 高重要性/高费用                      B. 高重要性/低费用
- C. 低重要性/高费用                      D. 低重要性/低费用
21. 如果把来自两个工人或两种设备加工的产品混为一批，得到的直方图形状可能是
- A. 锯齿型                      B. 双峰型                      C. 偏向型                      D. 平顶型
22. 对同类产品的结构形式和主要参数进行标准化的形式，称为
- A. 统一化                      B. 系列化                      C. 通用化                      D. 组合化

23. 在国标 GB/T4091-2001《常规控制图》中，为了应用其规定的判异准则，将控制图等分为 6 个区域，每个区域的宽度为
- A.  $1\sigma$                       B.  $1.5\sigma$                       C.  $2\sigma$                       D.  $3\sigma$
24. 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 和 0.975。则该串联系统的可靠性为
- A. 0.997                      B. 0.980                      C. 0.975                      D. 0.953
25. 一个抽样检验方案通常包含三个参数：交验批量  $N$ 、样本量  $n$ 、合格判定数  $A$ 。若从产品批中随机抽取数量为  $n$  的样本，检验样本中的全部产品，其中不合格品数为  $d$ ，则下面表述正确的是
- A.  $d < A$  时，该批产品不合格，予以拒收  
 B.  $d = A$  时，该批产品不合格，予以拒收  
 C.  $d > A$  时，该批产品不合格，予以拒收  
 D. 无法判断，需继续抽样

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“答题卡”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

26. 组织设定的战略目标必须满足的基本要求包括
- A. 目标必须明确                      B. 目标必须可测量                      C. 有明确的完成者  
 D. 有明确的完成时间                      E. 有明确的完成地点
27. 绩效的特点主要有
- A. 多因性                      B. 稳定性                      C. 周期性  
 D. 多维性                      E. 动态性
28. 政府质量监督工作的主要形式包括
- A. 产品质量监督检查  
 B. 质量安全市场准入制度  
 C. 工业产品生产许可证管理  
 D. 产品质量申诉处理  
 E. 新闻媒体舆论监督
29. 戴明 14 点所强调的内容可以归纳为如下几个方面
- A. 管理当局必须树立明确的使命或方向  
 B. 企业的管理应当以一个良好的系统为基础  
 C. 重视企业文化和领导的作用  
 D. 重视量化指标  
 E. 重视每一个人的作用
30. 过程质量衡量的主要尺度包括
- A. 效果                      B. 效益                      C. 效率  
 D. 适应性                      E. 过程的持续时间

## 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. 质量管理
32. 设计评审
33. 测量
34. 过程能力

### 四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

35. 通常来说质量特性可以区分为哪几类？
36. 简述顾客满意度的主要用途。
37. 简述我国认证制度总体架构的主要内容。
38. 简述质量改进中克服变革阻力的适宜方法。
39. 简述可靠性管理的主要内容。

### 五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

40. 试述在供应商关系管理中联合质量计划的主要内容。

### 六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 某零件尺寸要求为  $50_{-0.1}^{+0.3}$ ，取样实测得到  $\bar{X}$  为 50.05，S 为 0.061。求工序能力指数，判断工序能力状况，并给出后续措施。
42. 某车间对上半年的不合格品原因统计如下：蜗轮的原因 67 个，缸体的原因 55 个，直齿轮的原因 440 个，斜齿轮的原因 252 个，蜗杆的原因 158 个。试用排列图找出存在的主要质量问题。