

全国 2019 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 20 小题,每小题 1 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 按照质量特性的分类,下列属于技术性 or 理化性方面的特性是
A. 汽车的耗油量
B. 服装的式样
C. 耐用品的可靠性
D. 电力供应的及时性
2. 最早实施“卓越绩效模式”的国家或地区是
A. 欧洲
B. 美国
C. 日本
D. 中国
3. 当顾客感知质量与顾客期望相一致时,顾客会感到
A. 非常满意
B. 可能满意或没有不满意
C. 不满意
D. 无所谓满意不满意
4. 反映一个组织最重要的和永恒的信条的是组织的
A. 使命
B. 愿景
C. 核心价值观
D. 社会责任
5. 在人员的绩效评价的客观考核方法中属于生产指标的是
A. 废次品率
B. 事故率
C. 出勤率
D. 犯规违纪率
6. 在组织的核心过程中,技术信息系统、人力资源、行政服务等属于
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
7. 标杆分析的方法是 20 世纪 70 年代末首创的,其提出者是
A. 施乐公司
B. 爱立信公司
C. 兰德公司
D. IBM 公司

19. 下列属于计件数据的是

- A. 单位缺陷数
- B. 职工工资总额
- C. 布匹的疵点数
- D. 质量检测项目数

20. 既可以很好地提高可靠性又可以降低成本的可靠性设计方法是

- A. 使用冗余技术
- B. 选择标准化的元器件
- C. 耐环境设计
- D. 维修性设计

二、多项选择题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的，请将其选出，错选、多选或少选均无分。

21. 组织实施战略计划活动的益处表现在

- A. 建立一个高效、灵活的计划和实施系统
- B. 使改进成为长期实施的常规性活动
- C. 促进跨部门的合作
- D. 消除各种计划中的可能冲突
- E. 集中资源确保财务计划的实现

22. 在核心职位特征模型中，决定工作意义的因素主要有

- A. 技能多样性
- B. 任务完整性
- C. 任务重要性
- D. 员工的自主性
- E. 工作结果的反馈

23. 可靠性定义中包括的基本要素有

- A. 能力或效能
- B. 可能性或概率
- C. 规定的时间
- D. 特定的运行条件
- E. 维修性

24. 质量成本的计算方法主要有

- A. 质量成本法
- B. 目标管理法
- C. 过程成本法
- D. 质量损失法
- E. 盈亏平衡法

25. 供应商关系改进的合作层次包括

- A. 组成联合团队
- B. 降低成本
- C. 提升价值
- D. 信息交换
- E. 资源共享

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、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

26. 简述实现标准化的途径。

27. 简述“朱兰三步曲”中质量计划过程的主要内容。

28. 什么是 ISO9000 族标准？其有哪几个主要核心标准？

29. 在产品的设计过程中, 设计评审通常划分为哪几个阶段?

30. 何谓业务过程再造? 它具有哪些特点?

四、论述题: 本大题共 1 小题, 10 分。

31. 试述企业可以通过哪些举措实现顾客满意。

五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

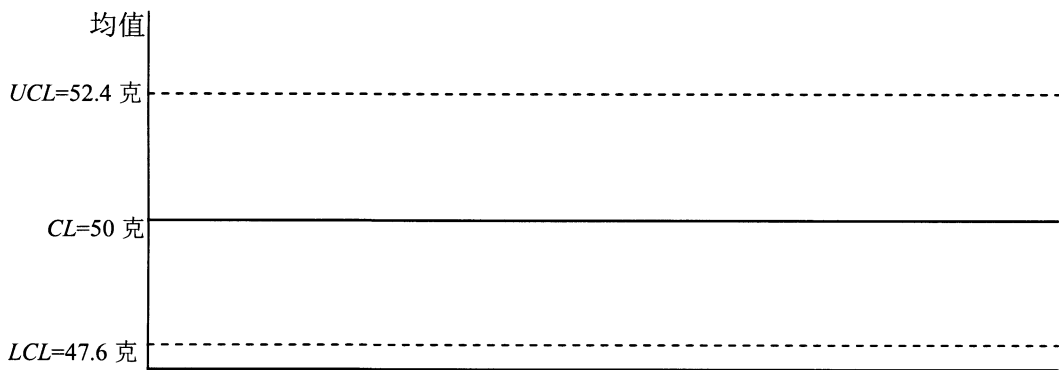
32. 某厂加工的螺栓外径规格要求为 $\phi 12_{-0.05}^{-0.10}$ mm, 即 11.900mm~11.950mm 之间。今抽样 100 个零件, 得到最大值为 $X_{\max}=11.938$ mm, 最小值 $X_{\min}=11.913$ mm。若取分组数 $k=7$, 试计算直方图的组距 h , 并确定其第 1 组的上限值和下限值。

33. 某通用机床厂生产某通用机床, 该通用机床变速箱体孔径规格为 $\phi 240_{-0}^{+0.025}$ mm。今随机抽取 100 件, 测得变速箱体孔径的平均值 $\bar{X}=240.01282$ mm, 标准偏差 $s=0.00434$ mm。试计算过程能力指数, 并对过程能力作出判断。

六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 10 分。

34. 某车间采用 $\bar{X}-R$ 控制图对糕点生产过程进行连续监控。过去一直以來, 生产都比较稳定, 并通过连续抽样得到如下用于生产现场控制用的 \bar{X} 控制图 (样本 $n=5$), 如题 34 图所示。现该车间现场控制 QC 小组每 20 分钟抽一次样, 连续抽取了 10 个样本 ($n=5$), 得到如题 34 表所示的 10 组样本的样本均值。

问题: 该糕点生产过程是否仍然处于受控状态? 请你帮助该现场控制 QC 小组运用 \bar{X} 控制图进行分析 (这里不考虑 R 控制图的影响), 给出结论, 并说明理由。



题 34 图

样本

题 34 表

样本号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
均值(X_i)	52.0	49.1	50.3	48.9	51.4	51.3	49.4	51.5	48.7	50.2