

全国 2021 年 10 月高等教育自学考试

质量管理(一) 试题

课程代码:00153

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 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。

选择题部分

注意事项:

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. 质量管理的重点主要在于确保产品质量符合规格和标准, 这属于质量管理发展的
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. 根据顾客满意过程模型, 当感知质量超过顾客期望时, 顾客会感到
A. 非常满意
B. 可能满意
C. 一般
D. 不满意
3. 管理者承认他们对员工的责任, 并高度重视人力资源管理, 这是组织社会责任发展的
A. 第一阶段
B. 第二阶段
C. 第三阶段
D. 第四阶段
4. 反映一个组织之所以存在的理由或价值, 这是指组织的
A. 核心价值观
B. 使命
C. 愿景
D. 社会责任
5. 从纵向上充实工作内容, 这属于
A. 职位扩大化
B. 职位轮换
C. 职位丰富化
D. 职位设计
6. 根据团队的分类, 跨职能团队主要适用于
A. 新产品开发
B. 解决产品质量问题
C. 提高生产效率
D. 解决日常工作中的问题
7. 按照核心过程的分类, 属于支持过程的是
A. 人力资源
B. 分销商
C. 教育提供者
D. 运输业者

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. 《WTO/TBT 协议》的基本原则包括
- A. 非歧视和国民待遇原则
 - B. 求同存异原则
 - C. 同等效力原则
 - D. 相互承认原则
 - E. 透明度原则
22. 组织的战略规划活动通常包括的步骤有
- A. 确定组织的愿景、使命等
 - B. 制定战略目标
 - C. 目标的展开
 - D. 评审进展状况
 - E. 高层审核
23. 根据职位特征模型，核心职位特征包括的因素有
- A. 技能多样性
 - B. 任务完整性
 - C. 任务重要性
 - D. 自主性
 - E. 反馈
24. 组织不同层次的人员对数据和信息有着不同的需要。在过程层次上，需要的数据有
- A. 产量
 - B. 质量绩效
 - C. 运转周期时间
 - D. 生产率
 - E. 进度状况
25. 在统计推断阶段所使用的技术有
- A. 参数估计
 - B. 假设检验
 - C. 实验设计
 - D. 方差分析
 - E. 回归分析

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. 实施全面质量管理主要有哪些成效？
27. 美国国家质量奖的卓越绩效准则由哪几个模块构成？
28. 实施精益管理可带来哪些益处？
29. 简述可靠性管理的内容。
30. 简述供应商关系改进的合作层次。

四、论述题：本大题共 1 小题，10 分。

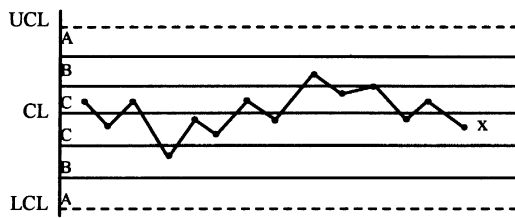
31. 试述质量机能展开的过程。

五、计算题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

32. 某厂加工的某零件规范要求为 $\Phi 40 \pm 0.025\text{mm}$ 。为了解工序质量分布情况，现从生产过程中收集了 100 个数据，作直方图进行分析。已知这批数据的最大值为 $X_{\max} = 40.023\text{mm}$ ，最小值为 $X_{\min} = 39.972\text{mm}$ 。试计算确定直方图的第一组上下限值。（取分组数 $k=10$ ）
33. 某涂料含杂质要求最高不能超过 16.1mg。若在一定工艺条件下进行随机抽样，得到涂料含杂质的平均值 $\bar{X} = 15.9\text{mg}$ ，样本的标准偏差 $s = 0.039\text{mg}$ 。试求该工艺的过程能力指数，并判断工序状况及应采取的后续措施。

六、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

34. 某 QC 小组收集某过程数据，作控制图如题 34 图所示。



题 34 图

- (1) 请根据该图判断该过程状态，并简要说明理由。
- (2) 简要说明控制图的基本用途。