

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

8. 在 PDCA 循环中，使改进标准化的过程属于
- A. 计划阶段
  - B. 实施阶段
  - C. 学习阶段
  - D. 行动阶段
9. 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
- A. 通用电器公司
  - B. IBM 公司
  - C. 摩托罗拉公司
  - D. 爱立信公司
10. 根据成本的分类，属于预防成本的是
- A. 进货测试费
  - B. 反工费
  - C. 保修费
  - D. 质量信息费
11. 基于平衡计分卡的构成逻辑，财务成功的前提条件是
- A. 顾客满意
  - B. 内部的关键过程表现良好
  - C. 组织的不断学习
  - D. 为股东创造价值
12. 在相关分析中，当相关系数  $r=0$  时，表示
- A. 两个变量完全线性相关
  - B. 两个变量线性不相关
  - C. 两个变量正相关
  - D. 两个变量负相关
13. 当过程能力指数  $1.33 \geq C_p > 1$  时，表明过程能力
- A. 过高
  - B. 充分
  - C. 尚可
  - D. 不充分
14. 在随机抽样方法中，最基本的概率抽样方法是
- A. 简单随机抽样
  - B. 分层随机抽样
  - C. 等距随机抽样
  - D. 整群随机抽样
15. 从可靠性设计的角度，可靠性技术人员经常将可靠性区分为固有可靠性和
- A. 元件可靠性
  - B. 产品可靠性
  - C. 系统可靠性
  - D. 实现可靠性
16. 标准化的高级形式是
- A. 统一化
  - B. 通用化
  - C. 系列化
  - D. 组合化
17. 开发了因果图的质量管理专家是
- A. 戴明
  - B. 朱兰
  - C. 休哈特
  - D. 石川馨
18. 在供应策略模型中，供应链管理的重点是
- 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
19. 决定正态分布曲线形状的参数是
- A. 均值
  - B. 标准偏差
  - C. 中位数
  - D. 极差
20. 根据标准内容的性质，属于技术标准的是
- A. 工艺标准
  - B. 管理基础标准
  - C. 生产作业管理标准
  - D. 经济管理标准

**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. 组织的战略计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。

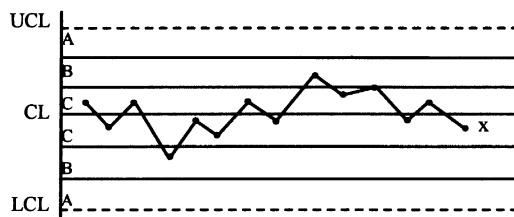
**五、计算题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。**

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  $16.1\text{mg}$ 。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。