

2023 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. 下列选项中属于质量时间方面的特性的是
A. 产品的可维修性
B. 汽车的行驶速度
C. 机械零件的耐磨性
D. 手表的防水性
2. 在 ISO9000 族标准中用于说明性的标准是
A. ISO9000
B. ISO9001
C. ISO9004
D. ISO19011
3. 下列选项中属于顾客满意方面表现的是
A. 顾客的意见或态度
B. 顾客的购买与推荐
C. 分析顾客流失的原因
D. 顾客期望只从一家供应商购买
4. 管理者感到他们对社会整体负有责任,这是社会责任发展的
A. 第一阶段
B. 第二阶段
C. 第三阶段
D. 第四阶段
5. 反映一个组织之所以存在的理由或价值的是
A. 组织的社会责任
B. 组织的核心价值观
C. 组织的愿景
D. 组织的使命
6. 在绩效考核的客观考核方法中属于个人工作指标的是
A. 事故率
B. 废次品率
C. 销售额
D. 产量
7. 绩效考核的方法中,客观考核法主要适用于
A. 高层管理人员
B. 中基层管理人员
C. 专业技术人员
D. 一线的体力劳动者

19. 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. 系统可靠性
 - B. 产品可靠性
 - C. 实现可靠性
 - D. 元件可靠性
20. 标准化的本质是
- A. 统一
 - B. 获得最佳秩序
 - C. 简化
 - D. 保护消费者的利益

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. 实现顾客满意的过程包括
- A. 顾客的需要和期望
 - B. 顾客需要的识别与确认
 - C. 转化为产品/服务规范
 - D. 输出产品和服务
 - E. 顾客感知
22. 绩效评价的主要功能包括
- A. 控制功能
 - B. 激励功能
 - C. 沟通功能
 - D. 发展功能
 - E. 标准功能
23. 外部故障成本一般包括
- A. 保修费
 - B. 诉讼费
 - C. 返工费
 - D. 停工损失
 - E. 降价费
24. 用于分析影响事物变化的因素常用的工具和方法有
- A. 因果图
 - B. 调查表
 - C. 散布图
 - D. 实验设计
 - E. 方差分析
25. 提高可靠性的方法有
- A. 选择标准化的元器件
 - B. 使用冗余技术
 - C. 耐环境设计
 - D. 维修性设计
 - E. 可用性设计

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. 质量管理的发展经历了哪几个阶段?
27. 美国国家质量奖的卓越绩效准则由哪几个模块构成?
28. 典型的产品开发过程一般包括哪些阶段?
29. 简述供应商关系的改进的合作层次。
30. 简述企业标准化工作的要求。

四、论述题：本大题共 1 小题，10 分。

31. 论述质量改进的特点。

五、计算题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

32. 为用直方图进行质量问题分析，某厂对钢丝抗拉强度进行测量，今收集到 100 个数据，其中最大值为 30.9kg/mm^2 ，最小值为 24.8kg/mm^2 ，若取分组数 $K=10$ ，试确定直方图中第一组的上下界限值。

33. 某批零件孔径设计尺寸的质量要求为 $\phi 15 \pm 0.02\text{mm}$ 。现随机抽样 100 件，计算得到 $\bar{x}=14.99\text{mm}$ ， $s=0.005\text{mm}$ 。试计算该过程的过程能力指数，并判断过程能力等级。

六、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

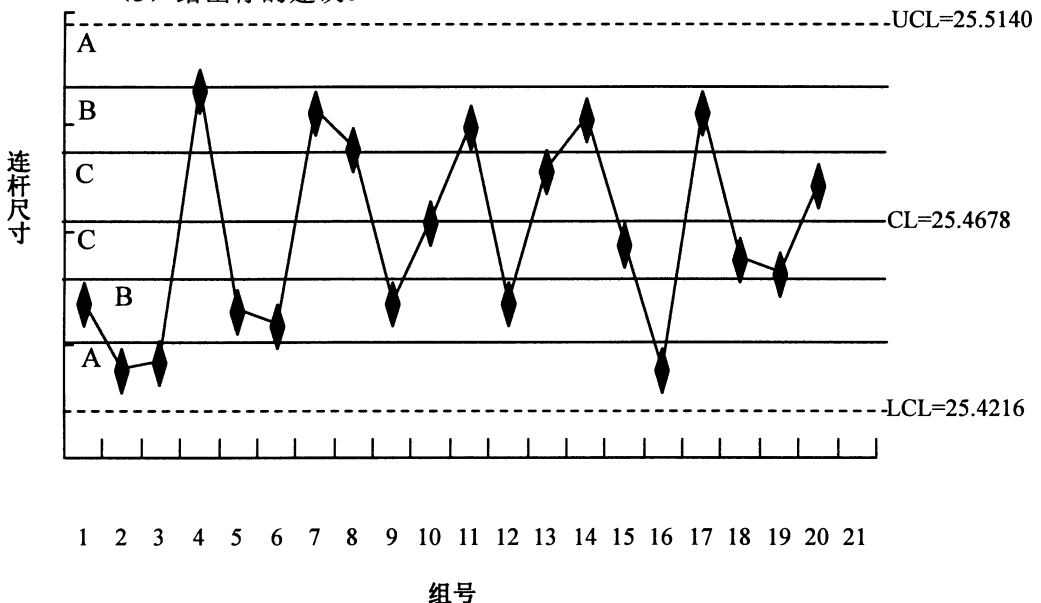
34. 某企业机加工车间加工长度要求为 25cm 的连杆，为了分析其加工过程是否处于受控状态，质量管理小组连续 20 天收集到 20 个样本，每个样本为 5 个测量值，共 100 个数据，绘制 \bar{x} 控制图如题 34 图所示（这里仅给出平均值控制图，未给出极差控制图）。

请回答：

(1) 该工序是否处于受控状态？

(2) 说明理由；

(3) 给出你的建议。



题 34 图 连杆长度尺寸的均值控制图