

全国 2019 年 10 月高等教育自学考试
质量管理体系(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,下列属于技术性或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

8. 下列费用属于预防成本的是
- A. 进货测试费 B. 过程控制费
C. 对测试设备的评价费 D. 复检和筛选费
9. 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，需要的运营绩效数据是
- A. 进度状况 B. 作业成本
C. 运转周期时间 D. 质量绩效
10. 识别和把握供应链中增加价值的机会，这属于供应商关系管理
- 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
11. 在正态分布中，总体中有 95.44% 的个体落于的范围是
- A. $\mu \pm 1\sigma$ B. $\mu \pm 2\sigma$
C. $\mu \pm 3\sigma$ D. $\mu \pm 4\sigma$
12. 用来“表示质量特性波动与其潜在原因关系”的图表是
- A. 矢线图 B. 排列图
C. 散布图 D. 石川图
13. 目的在于显示故障和原因之间的关系，类似于因果分析用的鱼骨图，这种可靠性分析方法是
- A. 故障树分析 (FTA) B. 故障模式与影响分析 (FMEA)
C. 过程决策程序图 D. 矩阵数据分析法
14. “3C”标志认证指的是
- A. 合格标志认证 B. 安全标志认证
C. 中国强制认证 D. 自愿性认证
15. “大质量”观把质量管理培训集中在
- A. 质量部门 B. 全公司范围
C. 技术人员 D. 管理人员
16. 在组织社会责任发展的四个阶段中，第三阶段的特点是
- A. 提高股东的利益 B. 管理者承认他们对员工的责任
C. 管理者感到他们对社会整体有责任 D. 管理者感到他们对顾客和供应商负有责任
17. 当职位设计是围绕群体进行时，这种职位设计方式属于
- A. 职位扩大化 B. 职位轮换
C. 职位丰富化 D. 工作团队
18. 根据供应策略模型，办公用品、书报杂志等属于采购商品的
- A. 低重要性/低费用类 B. 低重要性/高费用类
C. 高重要性/低费用类 D. 高重要性/高费用类

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。过去一直以来，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 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