

全国 2018 年 4 月自考质量管理（一）真题答案及评分参考

一、单项选择题(本大题共 25 小题，每小题 1 分，共 25 分)

1. A 2. C 3. D 4. A 5. A

6. B 7. C 8. A 9. A 10. B

11. B 12. 13. B 14. B 15. C

16. C 17. C 18. D 19. D 20. D

21. C 22. B 23. D 24. C 25. D

二、多项选择题(本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分)

26. ABCDE 27. ABCD 28. ABC 29. ABDE 30. ABDE

三、名词解释题(本大题共 4 小题，每小超 3 分，共 12 分)

31、是企业为了获得顾客满意、留住顾客、挖掘潜在顾客、实现顾客忠诚并最终获得顾客长期价值而致力于与顾客建立长期关系的活动和管理举措。

32、就是任务在数量、质量和效率等方面完成的情况。

33、是影响最为广泛的质量改进工具之一，这一循环包括四个阶段，即计划(Plan)、实施 (Do)、学习(Study)和行动(Action)。

(注：若把学习写成检查(Check)也视同正确)

34、是指元件、产品或系统在特定的运行条件下，在规定的时间内，发挥其预定功能的能力或概率。

四、简答题(本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分)

35、(1)高质量是全面质量管理最直接的成效;(1 分)

(2)高质量意味着更低的成本;(1 分)

(3)高质量带来更高的收益;(1 分)

(4)全面质量管理为组织造就忠诚的顾客;(1 分)

(5)全面质量管理为组织造就活性化的雇员。(1 分)

36、(1)具有远见的领导;

(2)顾客驱动的卓越;

(3)组织和个人的学习;

(4)对雇员和合作伙伴的重视;

(5)敏捷性;

(6)注重未来;

(7)管理创新;

(8)基于事实的管理;

(9)公共责任与公民义务;

(10)注重结果与创造价值;

(11)系统视野。

(注：每个要点 1 分，答对 5 个及以上要点得 5 分)

37、(1)提出证据;

(2)项目认可;

(3)建立突破的组织;

(4)诊断过程;

(5)治疗过程;

(6)保持成果。

(注：每个要点 1 分，答对 5 个及以上要点得 5 分)

38、(1)组成联合团队;(1分)

(2)降低成本;(1分)

(3)提升价值;(1分)

(4)信息共享;(1分)

(5)资源共享。(1分)

39、第一个层次是授权机构或管理机构;(1分)

第二个层次是认可机构;(1分)

第三个层次是从事认证实践的机构和人员;(2分)

第四个层次是企业。(1分)

五、论述题(本大题共1小题，10分)

40、(1)计划阶段：(4分)

它包括六个步骤：①定义当前过程;②确定顾客需要并绘制出该过程的流程图;③建立过程测量指标;④对过程进行分析;⑤设计过程;⑥创建新过程方案。

(2)转移阶段(3分)

它包括三个步骤：①计划实施中所涉及的问题;②计划实施行动;③部署新的过程方案。

(3)运作管理阶段(3分)

主要活动包括：①过程质量控制;②过程质量改进;③定期的过程评审和评价。

六、计算题(本大题共2小题，每小题9分，共18分)

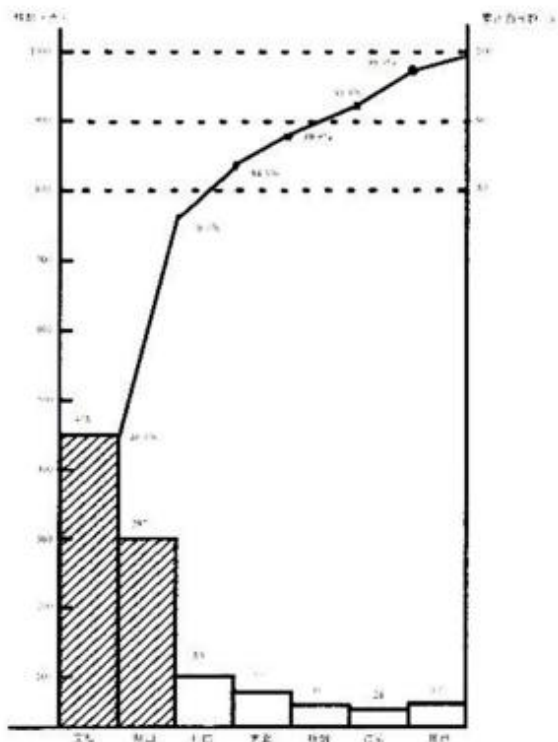
41. 解: $\bar{\bar{X}} = \sum \bar{X} / K = 158.6 / 20 = 7.93\text{mm}$
 $\bar{R} = \sum R / K = 0.22 / 20 = 0.011\text{mm}$
 则 \bar{X} 图 $CL = \bar{\bar{X}} = 7.93\text{mm}$ (1分)
 $UCL = \bar{\bar{X}} + A_2 \bar{R} = 7.93 + 0.483 \times 0.011 = 7.9353\text{mm}$ (2分)
 $LCL = \bar{\bar{X}} - A_2 \bar{R} = 7.93 - 0.483 \times 0.011 = 7.9247\text{mm}$ (2分)
 R 图 $CL = \bar{R} = 0.011\text{mm}$ (1分)
 $UCL = D_4 \bar{R} = 2.004 \times 0.011 = 0.0220\text{mm}$ (2分)
 $LCL = D_3 \bar{R} = 0$ (1分)

42、解: (1)作缺陷项目统计表

缺陷项目统计表

序号	项目	频数(支)	累计频数(支)	累计百分比(%)
1	空松	458	458	46.3
2	贴口	297	755	76.3
3	切口	80	835	84.3
4	表面	55	890	89.9
5	短烟	35	925	93.4
6	过紧	28	953	96.3
7	其他	37	990	100

(2)作图



(3)主要质量问题是空松和贴口，应首先改进。

(注：列表计算 4 分，作图 4 分，指出主要质量问题 1 分，计算和作图每错 3 处扣 1 分)