

全国 2018 年 4 月自考质量管理(一)考试真题

第一部分选择题

一、单项选择题：本大题共 25 小题，每小题 1 分，共 25 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、致力于提供质量要求会得到满足的信任，称之为
A.质量保证 B.质量控制 C.质量策划 D.质量改进
- 2、根据质量特性的分类，服装的式样、食品的味道等属于
A.技术方面的特性 B.社会方面的特性
C.心理方面的特性 D.安全方面的特性
- 3、在质量管理八项原则之间的逻辑关系中，持续改进的最有力的武器是
A.领导作用 B.全员参与
C.过程方法 D.基于事实的决策方法
- 4、随着质量管理八项原则的提出和贯彻，下列选项中正在或已经成为企业经营战略基石的是
A.以顾客为关注焦点或赢得顾客的忠诚
B.管理的系统方法
C.与供方互利的关系
D.持续改进
- 5、顾客满意度指数最典型的国家是
A.美国 B.瑞典 C.德国 D.意大利

- 6、反映一个组织之所以存在的理由或价值，这指的是
- A.核心价值观 B.组织使命
C.愿景 D.组织的社会责任
- 7、在现实社会中对于组织的社会责任的理解，正确的是
- A.企业的社会责任就是实现利润最大化
B.企业不需要承担任何社会责任，只为股东负责
C.企业的社会责任不只是创造利润，还应包括保护和增进社会福利等
D.企业的社会责任即企业只做法律要求或经济上有利的东西
- 8、绩效考核的方法中，客观考核法主要适用于
- A.一线从事体力劳动的人员 B.高层管理人员
C.中基层管理人员 D.专业技术人员
- 9、员工的招聘与配置是人力资源管理的
- A.前提与主要职能 B.首要环节 C.重要工具 D.主要对象
- 10、提出了系统思考的概念的学者是
- A.休哈特 B.彼得·圣吉 C.泰勒 D.石川馨
- 11、质量改进的成果主要来自于
- A.大多数项目 B.关键的少数项目 C.制造部门 D.销售部门
- 12、“克服阻力实施变革”属于质量改进工作流程中的哪一阶段的活动？
- A.项目的提案与选择 B.诊断过程
C.建立控制 D.治疗过程

- 13、在绩效测量指标中，产品与服务质量、主要生产时间、投入市场时间等指标属于
- A.财务和市场指标 B.组织有效性指标
C.以顾客为中心指标 D.供应商和合作伙伴指标
- 14、日常运营绩效信息如产量、生产周期、生产率等，属于绩效测量指标的
- A.执行层面 B.过程层面 C.组织层面 D.计划层面
- 15、在我国企业生产的化工产品中，外购的材料、零部件等占产品构成的比例一般是
- A. 40% B. 50% C. 60% D. 70%
- 16、根据供应策略模型，高级工程设备、某些加工材料等属于采购商品的
- 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
- 17、今今测得一组质量数据为 42 克、42 克、43 克、45 克、46 克、46 克，则这一组数据的中位数是
- A. 42 B. 43 C. 44 D. 45
- 18.当相关系数 $r=1$ 时，表明两个变量 x 与 Y
- A.不相关 B.非线性相关
C.完全线性负相关 D.完全线性正相关
- 19、关于抽样检验风险中第 1 类错误理解正确的是
- A.把质量差的一批产品当做质量好的产品看待和处理

- B.把质量差的一批产品当做质量差的产品看待和处理
- C.把质量好的一批产品当做质量好的产品看待和处理
- D.把质量好的一批产品当做质量差的产品看待和处理

20、新七种工具中唯一的定量分析方法是

- A. KJ 法 B.矩阵图
- C.矢线图 D.矩阵数据分析法

_ueditor_page_break_tag_

21、在应用直方图进行过程能力分析时，如果出现能力是无富余型，则工序调整应采取的措施是

- A.保持当前的控制和监督办法
- B.调整分布中心(即抽样数据的平均值)与公差中心 M 重合
- C.采取措施，减少标准偏差 S
- D.放宽加工精度

22、在产品寿命周期中，失效率比较低的阶段是

- A.早期失效期 B.可用寿命期 C.耗损期 D.衰退期

23、某轮胎制造商开发了一种新的轮胎系列，在可靠性试验中工程师得到了几组典型数据：

有 50%的轮胎到 36 500 公里会出现失效，87%的轮胎到 42 000 公里时轮胎纹被磨损掉，有 14%的轮胎到 31 000 公里时轮胎纹被磨损掉。应用可靠性的有关理论确定该轮胎制造商的轮胎担保政策，四个选项中最合理的是

- A.担保里程设定为 42 000 公里

B.担保里程设定为 36 500 公里

C.担保里程设定为 31 000-36 500 公里

D.担保里程设定为 31 000 公里

24、从当前的情况看，我国质量监督主体的主导者是

A.生产方 B.顾客 C.政府 D.认证机构

25、按照《中华人民共和国产品质量法》的规定，下述关于产品质量争议处理的陈述正确的是

A.产品质量纠纷的调解可以由工商行政管理部门进行

B.产品质量纠纷的调解只要争议双方自愿就可以进行

C.产品质量纠纷调解成功后制定的调解书所确认的法律后果
由国家强制执行

D.产品质量纠纷调解成功后制定的调解书所确认的法律后果
不能靠国家强制执行

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。

26、按照朱兰博士的主张，有效揭示顾客的需要的关键活动
包括

A.策划收集顾客需要和过程

B.收集用顾客的语言表达的顾客需要

C.分析顾客需要并排序

D.将顾客的需要翻译成企业自己的语言

E.建立测量指标和测量手段

27、企业制定战略目标时，至少必须加以考虑的领域有

A.产品绩效 B.竞争绩效 C.质量改进

D.业务过程绩效 E.员工职业生涯规划

28、职业管理包括的主要内容有

A.员工自我分析 B.提供培训 C.提供公平竞争的机会

D.劳动关系管理 E.薪酬与福利管理

29、绩效测量的步骤包括

A.明确前提条件 B.计划测量活动 C.对新的测量指标进行试验

D.收集数据 E.分析、综合、阐明结果并展示结果与建议

30、可以用于表示可靠性随时间变化的规律的曲线(函数)有

A.可靠度函数 B.产品寿命曲线 C.平均失效间隔时间

D.累和失效函数 E.失效概率密函数

第二部分 非选择题

三、名词解释题：本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分。

31、顾客关系管理

32、绩效

33、戴明环

34、可靠性

四、简答题：本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。

35、实施全面质量管理的主要成效表现在哪几个方面？

36、简述马尔科姆·波多里奇国家质量奖所体现的核心价值观。(请列举五种或以上)

37、简述朱兰质量改进程序。

38、简述供应商关系改进阶段的主要合作层次。

39、我国认证制度总体架构包括哪些层次?

五、论述题：本大题共 1 小题，10 分。

40、试述过程改进的步骤与方法。

六、计算题：本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分。

41、

某工序利用 $\bar{X}-R$ 控制图进行螺栓外径加工的控制，每次抽样 6 件，共抽 20 次，测出各样本组平均值的总和为 $\sum \bar{X} = 158.6\text{mm}$ ， $\sum R = 0.22\text{mm}$ 。试求 $\bar{X}-R$ 控制图的中心线和控制界限。(已知： $n=6$ 时， $A_2=0.483$ ， $D_4=2.004$ ， $D_3=0$)

42、某卷烟车间在 2016 年第四季度对成品抽样检验时得到的外观质量不合格统计数据如下：贴口 297 支，切口 80 支，空松 458 支，过紧 28 支，短烟 35 支，表面 55 支，其他 37 支。试作缺陷项目统计表和排列图，并指出主要质量问题。