2020年10月份质量管理真题答案

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.“大质量”观把质量管理培训集中在 D

A.质量部门

B.技术部门

C.销售部门

D.全公司范围

2.根据顾客满意过程模型，当感知质量低于顾客期望时，顾客会感到 D

A.非常满意

B.可能满意

C.一般

D.不满意

3.组织未来期望达到的一种状态，这是指组织的 B

A.使命

B.愿景

C.核心价值观

D.社会责任

4.从横向充实工作内容，这属于 A

A.职位扩大化

B.职位丰富化

C.职位轮换

D.职位设计

5.对组织的高层管理者和技术骨干，通常采用的培训形式是 A

A.脱产培训

B.在职培训

C.业余学习

D.网络学习

6.在新产品样机制成之后进行的评审属于 C

A.初期评审

B.中期评审

C.终期评审

D.事后评审

7.在 PDCA 循环中，了解现状并描述过程属于 A

A.计划阶段

B.实施阶段

C.学习阶段

D.行动阶段

8.组织不同层次的人员对数据和信息有着不同的需要。在个人层次上，需要的数据是 C

A.生产率

B.产量

C.质量绩效

D.运转周期时间

9.在供应策略模型中，高级工程设备、某些加工材料的支出属于 C

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
10.属于供应商关系的计划过程关键输出的是 D
A.顾客需要
B.行业数据
C.支出数据
D.建议的供应模型
11.根据数据的分类，属于计量数据的是 D
A.成功次数
B.出席人数
C.不合格品数
D.容积.
12.直方图的图形对称分布，且两边有一定的余量，表明直方图的图形为 A
A.正常型
B.偏向型
C.双峰型
D.孤岛型
13.为设备加润滑油、定期检查、日常维护等，属于 B
A.强制性维修
B.预防性维修
C.纠正性维修
D.可靠性维修
14.在标准化的形式中，通用化的前提是 C
A.简化
B.产品系列化
C.互换性
D.统一化
15.开创了统计质量控制新领域的质量管理专家是 B
A.戴明
B.休哈特
C.石川馨
D.泰勒
16.顾客忠诚主要表现在 A
A.顾客期望只从一家供应商购买
B.顾客期望有更多满意的供应商可选购
C.企业力求使更多的顾客群满意
D.主要测量现有顾客的满意度
17.努力通过利润最大化和成本最小化来提高股东的利益，这是组织社会责任发展的 A
A.第一阶段
B.第二阶段
C.第三阶段
D.第四阶段

18.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实现可靠性和 D
A.元件可靠性
B.产品可靠性
C.系统可靠性
D.固有可靠性
19.按照核心过程的分类，属于供应和合作过程的是 C
A.行政服务
B.财务
C.信息提供者
D.法律
20.决定正态分布曲线中心位置的参数是 B
A.标准偏差
B.均值
C.极差
D.中位数
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.职业生涯管理的内容包括 ABDE
A.个人自我分析
B.组织对员工的能力和潜力的评估
C.绩效评估
D.提供培训
E.提供公平竞争的机会
22.产品设计一般包括的阶段有 ABCD
A.提出创意
B.初步概念开发
C.产品/过程开发
D.量产
E.售后服务
23.组织重视供应链管理的主要原因有 ACDE
A.日益加剧的全球竞争
B.技术创新
C.电子商务
D.更短的寿命周期
E.供应链的复杂性
24.分析影响事物变化的因素，常用的质量管理工具和方法有 ABCDE
A.因果图
B.调查表
C.散布图
D.排列图
E.分层法
25.提高可靠性的方法主要有 ABCD
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.可靠性试验
三、简答题:本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。
26.简述标准化的作用和意义。
答：
1、在一定范围内获得最佳秩序，实现最大的社会效益和经济效益；
2、为科学管理奠定基础；
3、推动质量改进循环；
4、保护消费者的利益；
5、促进贸易的发展；
6、保证人类安全、健康和保护环境。

27. 简述质量管理的原则。
答：
1、以顾客为关注焦点
2、领导作用
3、全员积极参与
4、过程方法
5、改进
6、循证决策
7、关系管理

28. 简述顾客关系管理的关键环节。
答：
1、组织的可达性和承诺
2、选拔和培训与顾客接触的一线员工
3、明确顾客接触要求
4、有效的投诉管理
5、全面分析顾客关系价值
6、寻求战略伙伴与联盟

29. 简述质量成本对质量改进的促进作用。
答：
1、确认某一单个问题造成的最大损失和需要消除的具体成本；
2、为有关项目所采取的治疗措施的有效性提供测量的尺度；
3、评估公司的整体质量状况并确定未来的改进项目。

30. 实现六西格玛目标的“六步法”是什么?
答：
1、明确你所提供的产品和服务是什么；
2、明确你的顾客是谁，他们的需要是什么；
3、为了向顾客提供使他们满意的产品和服务，你需要什么；
4、明确你的过程

5、纠正过程中的错误、杜绝无用功
6、对过程进行测量、分析、改进和控制，确保改进的持续进行。

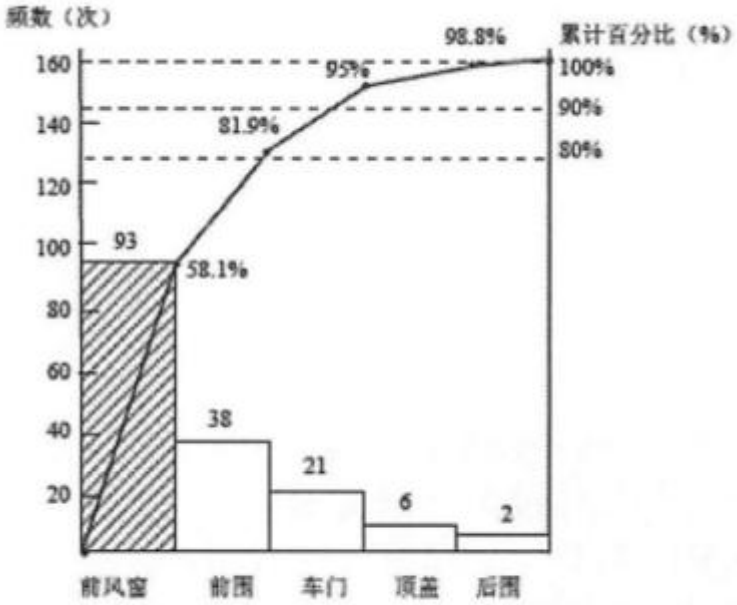
四、论述题:本大题共 1 小题，10 分。
31.试述促使质量日益受到重视的主要原因。
答：
①科学技术的增长为人类带来了无数的福音，从根本上改变了人类社会的存在方式。同时也使得人类的安全、健康以及环境受到了前所未有的威胁；
②各国政府对于质量的管制；
③消费者权益运动日益高涨；
④国际竞争日益增强。
（结合这几点适当论述，言之有理，能够自圆其说即可）

五、计算题:本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。
32.某汽车制造有限公司飞驰 QC 小组针对 J 型车驾驶室淋雨漏水问题进行调查。今收集到引起 J 型车驾驶室淋雨漏水问题发生部位的相关数据如下:前风窗 93 次，前围 38 次,后围 2 次，顶盖 6 次,车门 21 次。请用排列图找出存在的主要质量问题。
答：
列表计算

项目	频数	累计频数	累计频率
前风窗	93	93	58.13%
前围	38	131	81.88%
车门	21	152	95%
顶盖	6	158	98.75%
后围	2	160	100%
合计	160		

做排列图

(2) 作排列图



(3) 从排列图可以看出，主要问题是前风窗淋雨漏水，应优先解决。

33. 某制药厂片剂车间生产某种药，要求对其颗粒水份进行控制。通过收集 25 组数据:并整理分析得到其质量特性值的 $\overline{\overline{X}}$ 为 3.861，$\overline{R}$ 为 1.028，已知 A_2=0.729, D_3=0,D_4=2.282.

求 $\overline{X}-R$ 控制图的控制界限。

答：

参考答案：(1) 求 $\overline{X}$ 控制图的控制界限

$\overline{X}$ 控制图的上控制界限 UCL= $\overline{\overline{X}}$ +A2 $\overline{R}$

=3.861+0.729×1.028=4.6104

$\overline{X}$ 控制图的下控制界限 LCL= $\overline{\overline{X}}$ -A2 $\overline{R}$

=3.861-0.729×1.028=3.1116

(2) 求 R 控制图的控制界限

R 控制图的上控制界限 UCL=D4 $\overline{R}$

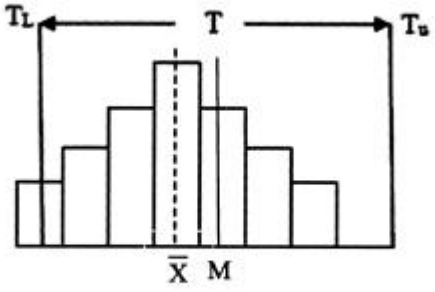
=2.282×1.028=2.3459

R 控制图的下控制界限 LCL=D3 $\overline{R}$ =0×1.028=0

六、案例分析题:本大题共 1 小题，10 分。

34.某 QC 小组为了研究某过程质量分布状况，今收集 100 组数据后作出直方图如题 34

图所示。



题 34 图

问题:

(1)请分析该过程状况;

(2)给出调整措施。

答:

（1）过程状况①过程已出现了不合格;②加工中心偏移了。

（2） 调整措施

①调整加工中心，使分布中心与公差中心重合;②对已加工的产品全检，挑出不合格品。