

绝密★启用前

2021年4月高等教育自学考试全国统一命题考试

## 质量管理（一）

（课程代码 00153）

注意事项：

1. 本试卷分为两部分，第一部分为选择题，第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡（纸）指定位置上作答，答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔，书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

### 第一部分 选择题

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，下列属于时间方面特性的是  
A. 耐用品的可靠性  
B. 服装的式样  
C. 汽车的速度  
D. 机械零件的耐磨性
2. 提出了质量即适用性的概念的质量管理专家是  
A. 戴明  
B. 朱兰  
C. 休哈特  
D. 石川馨
3. 常用的满意度分析中的高级分析技术是  
A. 风险分析  
B. 边际分析  
C. 多元回归  
D. 分类统计
4. 绩效评价的客观考核方法中，属于个人工作指标的是  
A. 产量  
B. 销售额  
C. 废次品率  
D. 事故率
5. 在新产品样机制成之后进行的评审称为  
A. 初期评审  
B. 中期评审  
C. 终期评审  
D. 事后评审
6. 在组织的核心过程中，下列属于支持过程的是  
A. 分销商  
B. 运输业者  
C. 行政服务  
D. 信息提供者
7. 在开展标杆分析活动时，通常采用的方式是  
A. 小组或团队  
B. 车间  
C. 职能部门  
D. 事业部

8. 下列属于鉴定成本的是  
A. 产品评审费  
B. 进货测试费  
C. 过程控制费  
D. 质量信息费
9. 以下属于供应商关系的计划过程的输入内容的是  
A. 供应商基数的缩减  
B. 行业数据  
C. 统一的购买  
D. 建议的供应策略
10. 下列属于计量数据的是  
A. 不合格品数  
B. 出席人数  
C. 成功次数  
D. 化学成分
11. 按照一定的标志，把收集到的大量有关某一特定主题的统计数据等加以归类、整理和汇总的方法是  
A. 调查表  
B. 分层法  
C. 因果图  
D. 排列图
12. 在生产过程中，一般原因产生的变异通常占全部所观察到的变异的  
A. 20%~35%  
B. 40~55%  
C. 60%~75%  
D. 80%~95%
13. 在提高可靠性的方法中，简化设计、防误与安全设计等属于  
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
14. 在认证模式中，监督检验所用的样品既从市场上购买，又从工厂中随机抽取的产品认证形式是  
A. 型式试验  
B. 型式试验加认证后监督  
C. 工厂质量管理体系评定  
D. 批检
15. “大质量”观把质量管理培训集中在  
A. 质量部门  
B. 技术部门  
C. 生产部门  
D. 全公司范围
16. 在ISO9000族标准中，主要用于组织的持续改进的标准是  
A. ISO 9000  
B. ISO 9001  
C. ISO 9004  
D. ISO 19011
17. 当顾客感知质量超过顾客期望时，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
18. 在PDCA循环中，使改进标准化的过程是  
A. 计划阶段  
B. 实施阶段  
C. 学习阶段  
D. 行动阶段
19. 正态分布的参数之一均值决定  
A. 分布曲线的中心位置  
B. 分布曲线的形状  
C. 数据离散程度小  
D. 数据离散程度大

座位号：

姓名：

20. 当数据来自两个平均值不同的总体时, 常见的直方图形状为

- A. 偏向型
- B. 孤岛型
- C. 双峰型
- D. 锯齿型

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. 卓越绩效准则的类目包括

- A. 领导
- B. 战略
- C. 顾客
- D. 员工
- E. 运营

22. 组织社会责任的发展程度包括的阶段有

- A. 管理者通过利润最大化和成本最小化来提高股东的利益
- B. 管理者承认他们对员工的责任, 并高度重视人力资源管理
- C. 管理者将社会责任扩展到环境中的其他相关方, 即顾客和供应商方面
- D. 管理者要提高组织的竞争能力
- E. 管理者感到他们对社会整体负有责任

23. 绩效具有的特点包括

- A. 多因性
- B. 多维性
- C. 动态性
- D. 竞争性
- E. 客观性

24. 平衡计分卡中的绩效指标包括

- A. 财务
- B. 顾客
- C. 内部过程
- D. 学习和成长
- E. 产量

25. 质量管理中常用的统计技术和方法包括

- A. 描述性统计
- B. 统计推断
- C. 预测性统计
- D. 数据收集
- E. 决策表法

## 第二部分 非选择题

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。

27. 产品设计一般包括哪几个阶段?

28. 简述标杆分析的实施步骤。

29. 简述成功组织在信息和知识管理方面的特点。

30. 简述供应链管理的动因。

四、论述题: 本大题共 1 小题, 10 分。

31. 试述一个完善的满意度测量系统的特点及其关键活动有哪些?

五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

32. 某企业加工的某零件规范要求为直径  $30 \pm 0.023 \text{ mm}$ , 为了解工序质量分布情况, 现从生产过程中收集了 100 个数据做直方图进行分析。已知这批数据最大值  $X_{\max} = 30.021 \text{ mm}$ , 最小值  $X_{\min} = 29.969 \text{ mm}$ 。试计算直方图的第一组的上下限值; 若绘制的直方图为锯齿形, 请分析产生的可能原因。(k=10)

33. 某车间利用  $\bar{X} - R$  控制图控制某种零件的加工外径。现从生产过程中每次抽样 6 件, 共抽取 25 次。已测算出样本平均值总和  $\sum \bar{X} = 550 \text{ mm}$ , 样本极差总和  $\sum R = 130 \text{ mm}$ 。试计算  $\bar{X} - R$  控制图的中心线和上下控制界值。(注: 当 n=6 时,  $A_2=0.483$ ,  $D_4=2.004$ ,  $D_3=0$ )

六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 10 分。

34. 某车床加工一种零件的内圆, 内圆直径的加工要求为  $20 \pm 0.05 \text{ mm}$ 。通过统计分析, 得知该车床目前加工零件的平均值为  $19.99 \text{ mm}$ , 标准差为  $0.014 \text{ mm}$ 。试问, 该车床的过程能力是否满足零件的加工要求? 若不能满足, 应该采取哪些改进措施?