

全国 2018 年 4 月高等教育自学考试  
质量管理(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 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





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. 累积失效函数                      E. 失效概率密度

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、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。