

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. 现代质量管理发展的最高境界是
A. 质量检验
B. 统计质量控制
C. 全面质量管理
D. 卓越绩效模式
2. 在ISO 9000族的四个核心标准中，明确规定了质量管理体系的要求的标准是
A. ISO 9000:2015
B. ISO 9001:2015
C. ISO 9004:2018
D. ISO 19011:2011
3. 被称为“一座采掘不完的金矿”的是
A. 顾客满意度测量数据
B. 顾客忠诚度测量数据
C. 顾客需求识别数据
D. 顾客关系价值数据
4. 组织承担社会责任的基本要求是
A. 为社会提供产品和服务
B. 为社会提供就业机会
C. 履行公民义务
D. 使组织的行为符合道德规范
5. 体现了组织针对如何去实现其愿景所要做出最基本的选择是
A. 质量方针
B. 关键战略
C. 战略目标
D. 关键绩效指标
6. 在全面质量管理的背景下，一个有效的人力资源管理系统的目标是要构建一支高绩效的职工队伍并营造一种
A. 全员参与的氛围
B. 以人为本的氛围
C. 质量至上的氛围
D. 知识至上的氛围

7. 20世纪六七十年代发端于日本的“品质圈”即QC小组是一种应用最广泛的
A. 问题解决团队
B. 自我管理团队
C. 跨职能团队
D. 虚拟型团队
8. 衡量过程的质量可以从三个方面进行，除过程的效果和效率外，还包括过程的
A. 效益
B. 稳定
C. 专业性
D. 适应性
9. 以使用最少的资源以及消除各种形式的浪费为特征的质量改进方法论是
A. 六西格玛管理
B. 标杆分析
C. 精益管理
D. 业务过程再造
10. 测量数据能否精确地测出它欲测量的对象，这体现的是数据的
A. 有效性
B. 可靠性
C. 可获性
D. 安全性
11. 下列质量成本项目中属于鉴定成本的是
A. 返修品的检修费
B. 不合格批的筛选费
C. 试制产品质量的评审费
D. 确定产品质量等级的评审费
12. 相关方关系管理的出发点是
A. 把握现状
B. 区分主次
C. 共享资源
D. 联合开发
13. 供应链管理的目的因产品类别而不同，对于时尚类产品而言，供应链管理的重点是
A. 降低成本
B. 供应链的响应速度
C. 产品的新的功能
D. 稳定的产品质量
14. 下列质量数据中属于计点数据的是
A. 电视机台数
B. 质量检测项目数
C. 不合格品数
D. 铸件砂眼数
15. 今抽样得到一个 $n=10$ 的样本，其数据从大到小排列为43、33、32、29、28、27、26、24、18、14，则该样本的中位数是
A. 28
B. 27.5
C. 27.4
D. 27
16. 研究两个变量之间是否存在相关关系的常用图示方法是
A. 因果图
B. 散布图
C. 关系图
D. 流程图
17. 抽样检验的缺点之一是
A. 存在接受劣质批的风险
B. 拒收的是整批产品
C. 不适用于破坏性测试
D. 检验费用太高
18. 由产品或过程设计赋予的、可预测的可靠性属于
A. 产品可靠性
B. 系统可靠性
C. 固有可靠性
D. 实现可靠性

19. 根据失效率曲线, 产品可用寿命期的失效率具有的特点是
- A. 开始较高但迅速下降 B. 开始较低但不断增高
C. 较低且相对稳定 D. 较高且相对稳定
20. 企业标准化工作的指导思想是
- A. 权威性 B. 科学性
C. 系统化 D. 顾客第一
- 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. 从历史上来看, 职位设计经历了如下变迁和发展
- A. 专业化分工 B. 职位扩大化
C. 职位轮换 D. 职位丰富化
E. 工作团队
22. 平衡计分卡将企业的绩效指标分为
- A. 财务方面 B. 顾客方面
C. 内部过程方面 D. 外部过程方面
E. 成长和学习方面
23. 供应商关系的计划过程的输入包括
- A. 顾客需求 B. 建议的供应策略
C. 行业数据 D. 支出数据
E. 占有成本数据
24. 下述的质量管理常用的统计技术和方法中, 属于统计推断阶段用的技术有
- A. 回归分析 B. 参数估计
C. 假设检验 D. 实验设计
E. 方差分析
25. 对于一个具体的元件, 故障模式及影响分析 (FAEM) 通常需要明确的信息, 除评价影响程度外还包括
- A. 故障模式 B. 故障原因
C. 故障影响 D. 纠正措施
E. 纠正实施

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. 简述狩野纪昭提出的必须特性的含义及其管理意义。
27. 简述卓越绩效模式的共同特点。
28. 简述过程设计的一般思路包括的步骤。
29. 简述质量改进活动的主要特点。
30. 何谓认证? 它包含哪些含义?

四、论述题: 本大题共 1 小题, 10 分。

31. 试述顾客需要转化为顾客满意的过程。

五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

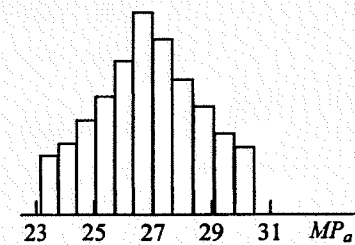
32. 某 QC 小组对某注塑车间近两周的注塑制品的外观质量问题进行调查。经过统计, 得到注塑制品外观质量问题的相关数据如下: 变形 38 件, 成形 22 件, 疵点 26 件, 气孔 98 件, 其他 10 件。请用排列图方法找出该车间注塑制品外观质量存在的主要问题。

33. 某空调外壳长度质量要求为 $828 \pm 0.5\text{mm}$ 。现随机抽样 100 件, 计算得到 $\bar{x} = 827.8\text{mm}$, $s = 0.11\text{mm}$ 。试计算该过程的过程能力指数, 并判断过程能力等级。

六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 10 分。

34. 在某高速公路的施工中, 工程质量监督员 (监理工程师) 收集了一个月的混凝土试块强度资料, 画出的直方图如题 34 图所示。已知 $T_U = 31\text{MPa}$, $T_L = 23\text{MPa}$, 工程质量监督员确定的试配强度为 $\bar{x} = 26.5\text{MPa}$ 。请回答:

- (1) 工程质量监督员应给出什么样的结论? 请给出你的选择, 并说明理由。
- a. 该过程处于稳定状态
b. 该过程处于不稳定状态
c. 该过程处于调整状态
d. 该过程处于时而稳定、时而不稳定状态
- (2) 如果该工程生产向下限波动时, 是否会出现不合格? 为什么?
- (3) 请给出你的改进建议。



题 34 图