

## 【问题3】(5分)

(1) 合作/解决问题 (2) 强迫/命令 (3) 妥协/调解 (4) 缓和/包容 (5) 撤退/回避

## 【问题4】(4分)

ACDF

## 10. 2019年11月份

## 【2019年11月试题一】

2019年3月某公司中标当地轨道交通的车载广播系统项目, 主要为地铁列车提供车载广播、报警、对讲及电子地图系统。公司任命具有丰富经验的老王担任项目经理。老王从各部门抽调人员成立了项目组, 安排质量部的老杨负责质量工作。

根据甲方提出的技术要求, 结合公司质量管理手册、程序文件和作业文件, 老杨编制了《项目质量计划书》、《项目验收规范》等质量文件, 组织人员对《项目质量计划书》等文件进行了评审, 并对项目组成员进行了质量管理培训。项目实施过程中, 按照《项目质量计划书》, 老杨组织相关人员定期对项目进行检查并跟踪改进情况。

系统调试过程中, 调试人员发现某电路板会导致系统运行出现严重的错误, 立刻向项目经理进行汇报。老王找到负责该电路设计的人员, 要求其对系统出现的 Bug 进行原因分析, 找到问题根源, 若需要修改设计, 对电路的缺陷设计进行更正, 填写设计更改单, 并进行评审。

经过分析并评审通过后, 相关人员实施更改并升级了电路图版本。经验证, 系统运行正常。工程样机生产出来后, 根据项目技术条件, 对产品进行型式试验和例行试验。在产品进行电磁兼容试验时, 某指标不符合要求, 项目人员分析原因后进行了整改, 重新试验并顺利通过。

验收前, 老杨对照《项目验收规范》, 对系统功能及性能进行确认, 并由质量部门开具了合格证。系统最终上线, 经过一个月的试运行, 客户反馈以下问题:

| 序号 | 故障时间      | 位置   | 客户反馈问题   | 故障定位  |
|----|-----------|------|----------|-------|
| 1  | 2019.6.13 | 1 客室 | 接通司机室没声音 | 报警器   |
| 2  | 2019.6.16 | 3 客室 | 接通司机室没声音 | 报警器   |
| 3  | 2019.6.18 | 6 客室 | 呼不通      | 报警器   |
| 4  | 2019.6.20 | 5 客室 | 黑屏       | 电子地图  |
| 5  | 2019.6.24 | 5 客室 | 呼叫灯不亮    | 报警器   |
| 6  | 2019.6.25 | 司机室  | 监听声音小    | 监听扬声器 |
| 7  | 2019.6.25 | 2 客室 | 接通客室时没声音 | 报警器   |
| 8  | 2019.6.27 | 司机室  | 监听声音小    | 监听扬声器 |
| 9  | 2019.6.28 | 4 客室 | 接通客室时没声音 | 报警器   |
| 10 | 2019.7.2  | 司机室  | 对讲机无声音   | 对讲装置  |