



(附赠软件光盘)

盘点考试丛书

全国质量专业技术人员职业资格考试 考点分级精解与习题库（初级）

● 盘点式考试复习方法研究组 组织编写



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

盘 点 考 试 丛 书

全国质量专业技术人员职业资格考试 考点分级精解与习题库(初级)

盘点式考试复习方法研究组 组织编写



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

中国水利出版社

全国质量专业技术人员职业资格等级精解与习题库

(初级) 盘点式考试复习方法研究组组织编写

图书在版编目(CIP)数据

全国质量专业技术人员职业资格等级精解与习题库：初级/盘点式考试复习方法研究组组织编写。

北京：中国水利水电出版社，2008

(盘点考试丛书)

ISBN 978 - 7 - 5084 - 5108 - 4

I. 全… II. 盘… III. 质量管理—工作人员—资格考核—自学参考资料 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 175965 号

书名	盘点考试丛书 全国质量专业技术人员职业资格等级精解与习题库 (初级)
作者	盘点式考试复习方法研究组 组织编写
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)
经售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排版	中国水利水电出版社微机排版中心
印刷	北京市兴怀印刷厂
规格	787mm×1092mm 16 开本 11 印张 261 千字
版次	2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷
印数	0001—4000 册
定价	24.00 元 (含光盘)

凡购买我社图书，如有缺页、倒页、脱页的，本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

主 编 宋 卓 刘 婷

副主编 吴铁强

参 编	杨 峰	王 涛	谢丽杰	王新颖	满 慧
	李德清	王殿英	夏群英	王立国	宋保魁
	崔 凯	徐桂春	张朝福	姚成宇	王正伟
	张茂双	何传文	李 刚	白雅君	

前言

本书是编者依据多年的教学经验，结合近几年国家质量专业技术职业资格统一考试的题目类型，在吸收了多方面的实践成果的基础上编写而成的。

我国的质量专业技术职业资格考试借鉴了国外的先进经验，考试难度较大，为了让更多的考生顺利通过考试，我们编写了这本《全国质量专业技术人员职业资格考试考点分级精解与习题库》（分初级和中级两册）。

本书的考点覆盖了考试大纲中的所有内容，按照了解、熟悉、掌握的不同程度要求作出全方位的剖析，并按1~5星级标志标注了重点级别，以便考生在短时间内既掌握考试大纲中要求掌握的重点内容，又了解基本培训教材中的一般知识。

本书内容涵盖了质量专业相关知识和质量专业基础理论与实务两部分。本书为初级科目，相关内容有：质量管理概论、质量管理体系、质量检验和计量基础；概率统计基础、抽样检验、统计过程控制和质量改进。本书是全国质量专业技术人员职业资格考试复习用书，也可供从事质量专业管理研究、质量专业上岗培训应试人员阅读和参考。本书具有指导性强、针对性强、系统性强和实用性强等特点，对提高广大考生应试水平，提高应试合格率有较强的适用性。

最难能可贵的是本书配套有互动学习软件光盘，此软件将书中考题全部纳入其中，但并不仅仅是书中考题的重复，而是为考生提供了一套高效的复习方法。光盘中具有章节练习、模拟考试、错题重做、考点对照、答案解析、学习计划安排与统计、每日学习记录等多项功能。可以为考生锁定薄弱环节，突出复习重点，合理安排复习计划，提高复习效率。

由于本书涉及内容广泛，虽经全体编者反复修改，但由于水平和时间有限，难免有不妥之处，恳请广大读者多提宝贵意见。

编者

2007年12月

盘点式考试复习方法是根据目前各种执业资格考试的命题特点,结合考生的具体情况而创造出的一套先进的、行之有效的考试复习方法。按照该套方法开发的天维“考典”系列软件最早诞生于1998年,经过近10年的不断发展和近百万考生的不断实践,已被证明为国内考试软件的先导,并于2001年荣获中国国际软件博览会“金奖”。

针对执业资格考试“考点多、涉面广、题量大、分值小”的特点,盘点式考试复习方法通过“盘点”的方式系统梳理考点,将《考试大纲》所要求的重点、历年考试常考的知识点和经筛选出来的考生不会的知识难点三者串联在一起,并按考试重点,以星级标志标注了重点级别,构成了为每位考生量身打造的复习重点。同时,结合软件提供的“错题重做”功能将每次的错题筛出,使考生逐渐减小复习范围,将已掌握的知识点一带而过,不必浪费时间。这样便彻底解决了参加执业资格考试的考生时间零散、精力有限的矛盾,为考生在短时间内提高复习效果、顺利通过考试创造了便利条件。

盘点式考试复习方法中的“盘”也指随书附赠的软件光盘,本着用“盘”(智能光盘)抓“点”(考点、重点、难点)的思想,该软件最大的特点是“锁定薄弱环节、突出复习重点、合理安排计划、随时检测效果”。将书中的试题全部纳入考试软件系统,提供章节练习、错题重做、考点强化、做题计时、模拟考试、学习计划安排、每日学习记录、学习情况统计等多项功能。考生既可按“章节练习”对习题进行逐一复习,又可按“考点强化”对知识点进行逐一掌握,同时还可对挂接此知识点的习题进行练习。

总之,盘点式考试复习方法是专为参加执业资格考试的考生能顺利通过考试而量身定制的一套指导性、针对性、系统性和实用性均强的考试复习方法,照此理念组织编写的全国各专业“执业资格考试考点分级精解与习题库”考试复习用书值得考生们信赖和拥有。

全国质量专业技术人员职业资格 考试基本情况及题型说明

质量专业技术人员职业资格考试的性质是质量专业职业资格考试,是对质量专业技术人员的知识水平、专业技能的客观评价,属标准参照性考试。考试结果既可作为聘任专业技术职务的依据,也可作为获得质量专业岗位上岗证(初级)和某些重要工业产品生产企业关键质量岗位职业资格的必备条件(中级)。

全国质量专业技术人员职业资格考试设置了质量专业初级资格、质量专业中级资格和质量专业高级资格三个级别。其中高级资格实行考试与评审相结合的评价制度。

考试实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度,采用笔试、闭卷考试形式。每年6月举行一次,一天分为上午和下午进行,时间每场为180分钟,每份试卷满分为150分。各科单独考试,单独记分。

考试全部为选择题,分为单项选择题、多项选择题和综合分析型题三大类型。质量专业基础知识与实务(初级)分为上篇质量专业相关知识和下篇质量专业基础理论与实务。题量分别为:单项选择题30题,多项选择题40题,综合分析题20题,试卷总题量为90题。应试人员在固定的备选答案中选择正确的、最佳的答案,填写在专门设计的答题纸上,无须作解释和论述。

下面就各种题型分别说明并举例。

一、单项选择题

【例题】全面质量管理以往通常用英文缩写()来代表,现在改用()来代表。

- A. AQP TQC B. AQC TQM C. TQC TQM D. TQM TQP

【答案】C

二、多项选择题

【例题】关于检验水平有()。

- A. 一般水平Ⅲ的样本量最小,检验最严格
B. 一般检验水平Ⅰ最为常用,因其样本量最大
C. 特殊水平的抽样方案风险大,只有特殊检验场合使用
D. 通常情况使用一般水平Ⅱ

【答案】CD

三、综合分析题

【例题】对某产品批进行验收,规定 $N=600$, $AQL=250\%$,检查水平为Ⅲ,可求得:

1. 一次正常抽样方案为()。

- A. (125, 44) B. (13, 44) C. (125, 30) D. (8, 30)

【答案】B

2. 连续检验 10 批产品, 样本中出现的 d 分别为 21, 34, 50, 43, 40, 44, 30, 51, 44, 45, 则 10 批的判定结果为 10 批中有 () 批不接收。

- A. 5 B. 3 C. 8 D. 9

【答案】 B

3. 如果用这 10 批的结果推断过程平均, 则过程平均为 ()。

- A. 不合格率 309.2%

B. 每百单位产品不合格数 309.2

- C. 不合格品百分数 309.2

- D. 每百单位产品不合格数 30.9

【答案】 BC

目 录

前 言

盘点式考试复习方法的主要特色

全国质量专业技术人员职业资格考 试基本情况及题型说明

上篇 质量专业相关知识

	第一章 质量管理概论	1
☆☆☆☆☆	考点 1: 质量的概念	2
☆☆☆☆☆	考点 2: 与质量相关的概念	5
☆☆☆☆☆	考点 3: 管理的概述	6
☆☆☆☆☆	考点 4: 质量管理相关的定义	7
☆☆☆☆	考点 5: 全面质量管理定义	9
☆☆☆☆	考点 6: 质量管理的发展	10
☆☆☆☆☆	考点 7: 质量管理的八项原则	10
☆☆	考点 8: 过程方法的基本要点	11
☆☆☆☆☆	考点 9: 顾客、顾客要求和顾客满意的概念	12
☆☆☆☆☆	考点 10: 顾客要求的识别与确认	13
☆☆☆☆	考点 11: 顾客满意度的测评	15
☆☆	考点 12: 卓越绩效评价准则的目的	16
☆☆☆☆☆	考点 13: 质量管理专家的质量理念	16
☆☆☆☆☆	考点 14: 标准与标准化	18
☆☆☆☆☆	考点 15: 我国标准的分级和标准的性质	20
☆☆☆☆☆	考点 16: 采用国际标准和国外先进标准	21
☆☆☆☆☆	考点 17: 企业标准化	22
☆☆☆☆☆	考点 18: 世界贸易组织/贸易技术壁垒 (WTO/TBT) 协议	23
☆☆☆☆	考点 19: 产品质量法的立法原则	25
☆☆☆☆☆	考点 20: 《产品质量法》的有关规定	26
☆☆☆☆☆	考点 21: 职业道德行为的基本要求	28
☆☆	考点 22: 专业能力的基本要求	30
	参考答案	31

	第二章 质量管理体系	32
☆☆☆☆☆	考点 1: 质量管理体系基本术语	33
☆☆☆☆☆	考点 2: 质量管理体系的方法、作用及评价	36
☆☆	考点 3: 质量管理体系要求与产品要求的关系	37
☆	考点 4: 质量方针和质量目标的作用	38
☆	考点 5: 最高管理者在质量管理中的作用	38
☆☆	考点 6: 文件的价值和类型	39
☆	考点 7: 持续改进	39
☆	考点 8: 统计技术的作用	40
☆☆	考点 9: 质量管理体系与优秀模式之间的关系	40
☆☆☆☆☆	考点 10: ISO 族标准的结构与特点	41
☆☆☆☆☆	考点 11: ISO 族核心标准简介	43
☆	考点 12: ISO 族标准的由来与发展	45
☆☆☆☆☆	考点 13: 质量管理体系审核的主要术语	45
☆☆☆☆☆	考点 14: 质量管理体系审核的目的和分类	47
☆☆☆	考点 15: 质量管理体系认证的主要活动	48
☆☆☆☆☆	考点 16: 质量管理体系审核的主要活动及主要内容	49
☆☆	考点 17: 审核与质量管理体系认证的主要区别及联系	51
☆☆☆☆☆	考点 18: 合格评定的概念及分类	52
☆☆☆☆☆	考点 19: 产品质量认证	53
☆☆☆☆☆	考点 20: 质量管理体系认证的概念及发展	54
☆☆☆	考点 21: 产品质量认证和质量管理体系认证的区别	56
	参考答案	56
	第三章 质量检验	58
☆☆☆☆☆	考点 1: 质量检验的基本概念	59
☆☆☆☆☆	考点 2: 质量检验的必要性和基本任务	60
☆☆☆☆☆	考点 3: 质量检验的主要功能	61
☆☆☆☆☆	考点 4: 质量检验的步骤与形式	63
☆☆☆	考点 5: 按检验阶段分类的内容	65
☆☆☆☆☆	考点 6: 进货检验、过程检验、最终检验的内容	66
☆☆	考点 7: 按检验场所划分的检验分类	67
☆☆	考点 8: 全数检验和抽样检验的适用范围	68
☆☆☆	考点 9: 全数检验和抽样检验的优缺点	69
☆☆	考点 10: 按检验的执行人员分类	69
☆☆	考点 11: 按对产品损害程度分类	70
☆☆☆	考点 12: 物理检验、感官检验的基本概念	70
☆	考点 13: 感官检验的重要性和优缺点	71

☆	考点 14: 感官检验结果的表示方法	71
	参考答案	72
	第四章 计量基础	73
☆☆☆☆	考点 1: 计量的基本概念	74
☆☆☆☆	考点 2: 计量的特点	75
☆☆☆☆	考点 3: 《计量法》的基本内容	76
☆☆☆	考点 4: 计量单位的概述	77
☆☆☆	考点 5: 我国法定计量单位的构成	77
☆☆☆☆	考点 6: SI 基本单位	78
☆☆☆	考点 7: SI 导出单位和 SI 单位的倍数单位	79
☆☆☆	考点 8: 法定计量单位的基本使用方法	80
☆☆☆	考点 9: 量值溯源性	81
☆☆☆☆☆	考点 10: 测量标准及其管理	82
☆☆☆☆☆	考点 11: 校准和检定	83
☆☆☆	考点 12: 检测和检验	86
☆☆☆☆☆	考点 13: 测量数据修约	86
☆☆☆☆☆	考点 14: 测量误差	87
☆☆☆	考点 15: 测量结果修正	89
	参考答案	89
	下篇 质量专业基础理论与实务	
	第五章 概率统计基础	90
☆☆☆☆☆	考点 1: 事件及其概率	91
☆☆☆	考点 2: 随机变量及其分布的概念	94
☆☆☆☆☆	考点 3: 二项分布的概念及其均值、方差和标准差	94
☆☆☆☆☆	考点 4: 正态分布	96
☆☆☆☆☆	考点 5: 总体、个体、样本及统计量的概念	99
☆☆☆☆☆	考点 6: 正态总体参数的无偏估计	100
☆☆	考点 7: 无偏性概念	101
☆☆	考点 8: 数据的整理方法	102
☆☆☆☆☆	考点 9: 相关系数	102
☆☆☆☆	考点 10: 一元线性回归方程	103
☆☆☆	考点 11: 正态概率纸	104
	参考答案	106
	第六章 抽样检验	107
☆☆☆☆☆	考点 1: 抽样检验	107

☆☆☆☆	考点 2: 单位产品、(检验)批、批质量的定义	109
☆☆☆	考点 3: 不合格及不合格品的概念及其分类	109
☆☆☆	考点 4: 检验概率及抽检特征 (OC) 曲线	111
☆☆☆☆	考点 5: 生产方风险 α 、使用方风险 β 、接收质量限 AQL、极限 质量 LQ 的基本概念	111
☆	考点 6: 过程平均的概念及其估计方法	112
☆☆	考点 7: 计数调整型抽样检验的适用范围	113
☆☆☆☆	考点 8: 计数调整型抽样标准 GB/T 的使用程序	113
☆☆☆☆	考点 9: 抽样方案检索的确定	114
☆☆☆☆	考点 10: 样本的抽取	116
☆☆	考点 11: 转移规则的使用	117
☆☆☆☆	考点 12: 暂停检验	117
☆☆☆☆	考点 13: 检验水平及其确定方法	118
☆☆☆☆	考点 14: AQL 的确定方法	120
☆☆☆☆	考点 15: 孤立批抽样检验及 GB/T 的使用	121
	参考答案	122
	第七章 统计过程控制	124
☆☆☆☆	考点 1: 统计过程控制的基本知识	124
☆☆☆	考点 2: 常规控制图的构造	125
☆☆☆☆	考点 3: 控制图的基本原理	126
☆☆☆☆	考点 4: 常规控制图	127
☆☆	考点 5: σ 原则	129
☆☆☆	考点 6: 分析用控制图与控制用控制图的区别	130
☆☆☆	考点 7: 判异准则	130
☆☆	考点 8: 过程能力的分析	132
☆☆☆	考点 9: 过程能力指数 C_p 与 C_{pk} 的概念	133
☆☆☆	考点 10: C_p 和 C_{pk} 的比较	134
☆	考点 11: 过程改进策略	134
☆☆☆☆	考点 12: 常规控制图的计算	135
	参考答案	138
	第八章 质量改进	139
☆☆☆☆	考点 1: 质量改进的概念及意义	140
☆	考点 2: 质量改进的应用范围	141
☆	考点 3: 质量控制与质量改进的联系	141
☆☆☆☆	考点 4: PDCA 循环的基本过程	142
☆☆☆☆	考点 5: 掌握现状的注意事项	143
☆☆☆☆	考点 6: 质量改进的步骤和内容	144

☆☆☆☆☆	考点 7: 质量改进的组织形式与组织	147
☆☆☆☆☆	考点 8: 持续的质量改进	149
☆☆☆	考点 9: 质量改进的基本途径	150
☆☆☆☆	考点 10: 因果图的概念与作用	151
☆☆☆	考点 11: 绘制因果图的方法和注意事项	152
☆☆☆	考点 12: 排列图的概念	153
☆☆	考点 13: 排列图的作图步骤及注意要点	153
☆☆☆☆☆	考点 14: 直方图	154
☆☆☆☆☆	考点 15: 调查表	155
☆☆☆	考点 16: 分层法	156
☆☆☆	考点 17: 散布图、控制图	157
☆☆	考点 18: QC 小组活动的宗旨	157
☆☆☆	考点 19: QC 小组的概念与分类	158
☆☆☆☆☆	考点 20: QC 小组活动的程序	159
	参考答案	161

上篇 质量专业相关知识

第一章 质量管理概论

【考试大纲】

一、质量与质量管理

(一) 质量的基本知识

1. 掌握质量的概念(含相关术语:组织、过程、产品、体系等)
2. 熟悉质量特性的内涵
3. 熟悉质量概念的发展

(二) 质量管理的基本知识

1. 熟悉管理的职能
2. 了解管理的幅度和层次
3. 掌握质量管理的定义(含相关术语:质量方针和质量目标、质量策划、质量控制、质量保证、质量改进等)

4. 掌握全面质量管理的含义

5. 了解质量管理发展的阶段

6. 熟悉八项质量管理原则

7. 熟悉过程方法模式

8. 掌握顾客、顾客要求和顾客满意的概念

9. 了解顾客要求的识别与确认

10. 了解顾客满意度和顾客满意度指标

11. 掌握卓越绩效评价准则的目的、适用范围

12. 熟悉卓越绩效评价准则的主要结构和内容概要

13. 了解质量管理专家的质量理念(休哈特、戴明、朱兰、石川馨等关于质量的理念)

二、质量与标准化

(一) 标准与标准化的基础知识

1. 掌握标准与标准化的基本概念

2. 了解标准化的作用

3. 掌握我国标准的分级和标准的性质

(二) 采用国际标准和国外先进标准

1. 掌握国际标准和国外先进标准的概念
2. 熟悉采用国际标准的程度

(三) 企业标准化

1. 掌握企业标准化的概念和基本任务
2. 熟悉企业标准体系的构成
3. 熟悉对企业标准贯彻实施的监督

(四) 了解世界贸易组织/贸易技术壁垒协议的基本内容和原则

三、产品质量法和职业道德规范

(一) 产品质量法

1. 熟悉产品质量法的立法原则
2. 掌握产品质量法的适用产品范围
3. 熟悉产品质量责任的概念
4. 掌握判断产品质量责任的依据
5. 熟悉产品质量担保责任制度
6. 掌握《产品质量法》中对企业质量管理的要求
7. 掌握生产者、销售者的产品质量义务
8. 熟悉《产品质量法》明令禁止的产品质量欺诈行为
9. 熟悉《产品质量法》对企业及产品质量的监督管理和激励引导措施

(二) 职业道德与专业能力要求

1. 熟悉质量专业技术人员职业道德行为的基本要求
2. 熟悉质量专业技术人员专业能力的基本要求

考点 1：质量的概念

重点等级：☆☆☆☆☆

质量是经济发展的战略问题，质量水平的高低，反映了一个企业、一个地区乃至一个国家和民族的素质。质量管理是兴国之道，治国之策。落实科学发展观，创新发展模式，提高发展质量，对企业实施质量管理提出了许多新的要求，追求卓越质量已成为广大企业家和质量工作者的共识。

质量的概念最初仅用于产品，以后逐渐扩展到服务、过程、体系和组织等的组合。质量是一组固有特性满足要求的程度。在理解质量的概念时，应注意以下几个要点：

(1) 关于“固有特性”。特性指“可区分的特征”。可以有各种类别的特性，如物的特性（如机械性能）；感官的特性（如气味、噪音、色彩等）；行为的特性（如礼貌）；时间的特性（如准时性、可靠性）；人体工效的特性（如生理的特性或有关人身安全的特性）和功能的特性（如飞机的最高速度）。①特性可以是固有的或赋予的。“固有的”就是指某事或某物中本来就有的，尤其是那种永久的特性。例如，螺栓的直径、机器的生产率或接通电话的时间等技术特性。②赋予特性不是固有的，不是某事物中本来就有的，而是完成

产品后因不同的要求而对产品所增加的特性，如产品的价格、硬件产品的供货时间和运输要求（如运输方式）、售后服务要求（如保修时间）等特性。③产品的固有特性与赋予特性是相对的，某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性，例如，供货时间及运输方式对硬件产品而言，属于赋予特性；但对运输服务而言，就属于固有特性。

(2) 关于“要求”。①“明示的”可以理解为是规定的要求。②“通常隐含的”是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的。③“必须履行的”是指法律法规要求的或有强制性标准要求的。④要求可以由不同的相关方提出，不同的相关方对同一产品的要求可能是不相同的。

从质量的概念中，我们可以理解质量具有以下特性：①经济性：由于要求汇集了价值的表现，价廉物美实际上是反映人们的价值取向，物有所值，就是表明质量有经济性的表征。②广义性：在质量管理体系所涉及的范畴内，组织的相关方对组织的产品、过程或体系都可能提出要求。③时效性：由于组织的顾客和其他相关方对组织和产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的。④相对性：组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的需求；也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求。

随着经济的发展和社会的进步，人们对质量的需求不断提高，质量的概念也随着不断深化、发展。具有代表性的质量概念主要有：“符合性质量”、“适用性质量”和“广义质量”。

(单选题) 1. “质量”定义中的“特性”指的是()。

- A. 固有的 B. 赋予的 C. 潜在的 D. 明示的

(单选题) 2. 下列论述中错误的是()。

- A. 特性可以是固有的或赋予的
B. 完成产品后因不同要求而对产品所增加的特性是固有特性
C. 产品可能具有一类或多类别的固有的特性
D. 某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性

(单选题) 3. 由于组织的顾客和其他相关方对组织产品、过程和体系的要求是不断变化的，这反映了质量的()。

- A. 广泛性 B. 时效性 C. 相对性 D. 主观性

(单选题) 4. 下列关于质量的说法错误的是()。

- A. 质量是经济发展的战术问题
B. 质量水平的高低，反映了一个企业、一个地区乃至一个国家和民族的素质
C. 质量管理是兴国之道、治国之策
D. 我国加入 WTO 之后，对企业实施质量管理提出了许多新的要求，追求质量已成为广大企业家和质量工作者的共识

(单选题) 5. 下列关于质量的概念正确的是()。

- A. 质量是产品的一种物理属性，即耐用性
B. 一组固有特性满足要求的程度
C. 服务的快捷性、准确性及安全性
D. 质量是产品满足需求的稳定性，可靠性及时间性

(多选题) 6. 下列质量特性中()是固有特性。

- A. 运输公司的货运时间 B. 饭店的上菜时间
C. 空调机厂的销售价格 D. 物业公司的绿化率

(多选题) 7. 下列属于固有特性的是()。

- A. 产品的价格 B. 产品的说明书
C. 产品的“三包”要求 D. 产品的机械性能

(多选题) 8. 质量的概念最初仅用于产品,以后逐渐扩展到()以及以上几项的组合。

- A. 服务 B. 过程 C. 体系和组织 D. 管理和控制

(多选题) 9. 在理解质量概念时,关于“固有特性”说法正确的是()。

- A. 特性可以是固有的或赋予的。“固有的”就是指某事或某物中本来就有的,尤其是那种永久的特性
B. “固有的特性”也可通过赋予得到,如产品的价格、售后服务要求等
C. 赋予特性不是固有的,不是某事物中本来就有的,而是完成产品后因不同的要求而对产品所增加的特性
D. 产品的固有特性与赋予特性是相对的,某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性

(多选题) 10. 质量概念中的“要求”指明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望,对其说法正确的有()。

- A. 明示的可以理解为是规定的要求
B. 通常隐含的是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的
C. 必须履行的是指法律法规要求的或有强制性标准要求的
D. 要求可以由不同的相关方提出,不同的相关方对同一产品的要求可能是不相同的

(多选题) 11. 质量具有的特性包括()。

- A. 经济性 B. 广义性 C. 时效性 D. 相对性

(多选题) 12. 过程是指将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动,由()三个环节组成。

- A. 准备 B. 输入 C. 实施活动 D. 输出

(多选题) 13. 产品的通用类别包括()。

- A. 服务 B. 软件 C. 硬件 D. 流程性材料

(多选题) 14. 下列属于硬件质量特性的内在特性的是()。

- A. 结构 B. 性能 C. 精度 D. 化学成分

(多选题) 15. 下列对服务特性五种类型理解正确的是()。

- A. 可靠性,员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力
B. 响应性,帮助顾客并迅速提供服务的愿望
C. 移情性,设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注
D. 有形性,有形的设备、设施、人员和沟通材料的外表