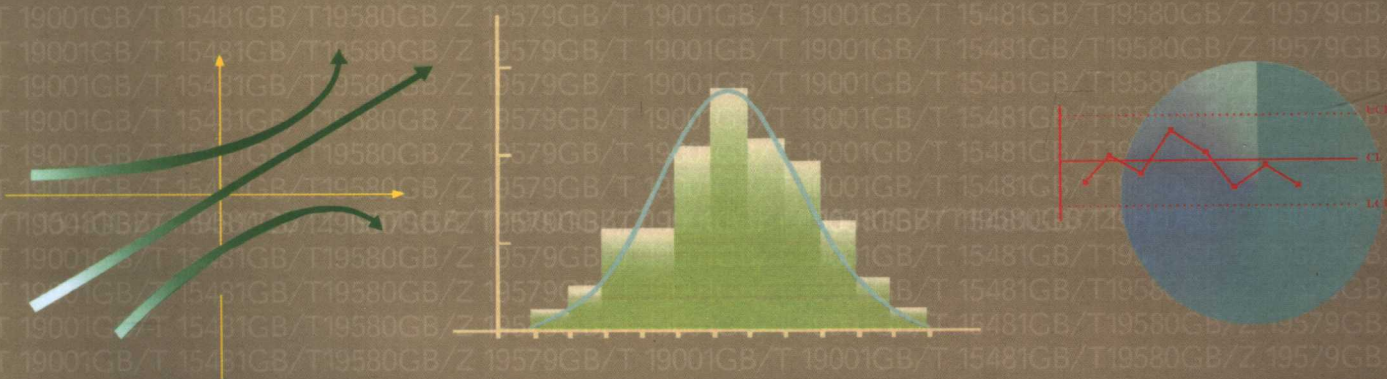


质量专业技术人员职业资格

ZHILIANG ZHUANYE JISHU RENYUAN ZHIYE ZIGE

应试题集与解析

主 编 刘 杰 副主编 许弟春 李 健



华南理工大学出版社

质量专业技术人员职业资格 应 试 题 集 与 解 析

(适用于初级与中级)

主 编 刘 杰
副主编 许弟春 李 健
主 审 潘锦荣 欧阳丹

华南理工大学出版社

· 广州 ·

内 容 题 要

本书是编者依据多年的教学和实践经验,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,在吸收了多方面实践成果的基础上编写而成的。全书共分两篇 11 章,其中综合知识 5 章,理论与实务 6 章,是参照中国人事出版社出版的 2006 年度《质量专业基础知识与实务》(初级)、《质量专业理论与实务》(中级)、《质量专业综合知识》(中级)等教材编写的。我国的质量专业技术职业资格考试是借鉴国外先进经验,考试难度较大,为了让更多的考生顺利通过考试,在教学基础上我们配套组织编写了这本题集与解析,本题集为应试参考读物,具有指导性强、针对性强、系统性强、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。

本书内容涵盖初级与中级基础知识与理论实务知识,可作为报考质量专业技术人员职业资格考试的应试参考读物,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。

图书在版编目(CIP)数据

质量专业技术人员职业资格应试题集与解析/刘杰主编;许弟春,李健副主编. —广州:华南理工大学出版社, 2006. 3

ISBN 7-5623-2339-9

I. 质… II. ①刘… ②许… ③李… III. 质量管理-工作人员-资格考核-解题 IV. F273.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 010783 号

总 发 行: 华南理工大学出版社(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

发行部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn

<http://www.scutpress.com.cn>

责任编辑: 吴兆强

印 刷 者: 广东省农垦总局印刷厂

开 本: 850×1168 1/16 印张: 18.25 字数: 566 千

版 次: 2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 50.00 元

版权所有 盗版必究

编 委 会

主 编：刘 杰

副主编：许弟春 李 健

主 审：潘锦荣 欧阳丹

编 委：李春燕 许弟春 李 健 周 到

李军生 王荣发 张玉良 郭天宇

伏卫霞 刘 杰 潘锦荣 欧阳丹

注：

1. 以上人员均有多年的质量专业课程授课经历，或获得全国质量专业技术职业资格考试委员会执教资格，或已获注册质量工程师资格。

2. 为便于考生正确使用本书，本书未加标识的为通用题，仅限初级使用的内容加“☆”号（中级也可参考），仅限中级使用的内容加“★”号。

前 言

由国家质量监督检验检疫总局和国家人事部共同组织、在全国范围内实行的“全国质量专业技术人员职业资格 examination 制度”，是我国质量专业职称评定走向规范化、职业化的重大改革。质量专业技术职业资格 examination 是对从事质量专业人员所必需的知识水平、专业技能的客观评价，按照一考多用的原则，考试结果既可作为聘任专业技术职务的依据，也可作为质量专业岗位的上岗证（初级）和产品生产企业关键质量岗位从业的必备条件（中级）。它不仅有助于提高我国质量专业技术人员的总体素质，更有助于推动我国产品质量走向国际，不断参与国际竞争。

顺德标准与编码所是经国家质监总局备案、广东省人事厅和广东省质监局批准的质量工程师培训机构之一，目前有国家质量专业技术人员资格考试委员会确认的执教老师五名，硕士七名，国家注册质量工程师十名。几年来，我所充分利用国家鼓励名牌企业的政策优势，紧紧依靠本地众多名牌企业的资源优势，积极做好质量专业技术资格考试的组织及培训工作，取得了明显的社会效益，企业对质量工程师的重视程度也得到了明显提升。据统计，顺德每年报名参加考试的人数位居全省乃至全国县区域之前列，考试通过率在全省乃至全国也名列前茅。

受广东省质监局和广东省人事考试中心委托，顺德标准与编码所已连续多年举办考前培训及组织继续教育培训工作。在培训过程中，我们精心组织，耐心施教，以“紧紧围绕提高考生质量专业技术水平，提高应试合格率”为目标开展授课工作。由于我国的质量专业职业资格 examination 是借鉴国外先进经验，目前我国的高等教育中质量教育比较薄弱，质量专业所需的知识点多，内容复杂，考试有较大的难度，在授课的同时我们依照大纲要求，量身定做了一套既满足大纲重点难点要求，又能提高考生应试能力的习题集。本习题集是编者依据多年的教学 and 实践经验，结合近几年国家质量技术专业职业资格统一考试的题目类型，在吸收了多方面实践成果的基础上编写而成的。为了让更多的考生顺利通过考试，我们要求考生既要熟练掌握教材的知识，又要把握大纲要求，在此基础上使用我们配套编写的这本题集与解析，相信对考生在加深教材的重点难点的理解方面一定会起到事半功倍的效果。本题集为应试参考读物，具有指导性强、针对性强、系统性强、实用性强的特点，对提高广大考生的应试水平，提高应试合格率有较强的适用性。

本习题集是紧紧围绕中国人事出版社出版的 2006 年度《质量专业基础

知识与实务》(初级)、《质量专业理论与实务》(中级)、《质量专业综合知识》(中级)等教材编写的。全书共分两篇11章,其中综合知识5章,理论与实务6章。

本书编写主要分工如下:第一篇第一章(初级第一章)由刘杰、周到编写;第二章由周到编写;第三章由李军生编写;第四章(初级第三章)由李春燕、欧阳丹编写;第五章(初级第四章)由李春燕、潘锦荣编写。第二篇第一章(初级第五章)由张玉良编写;第二章由王荣发编写;第三章(初级第六章)由许弟春编写;第四章(初级第七章)由伏卫霞编写;第五章由郭天宇编写;第六章(初级第八章)由李健编写。

本书内容涵盖了初级与中级基础知识与理论实务知识,可作为报考质量专业技术人员职业资格 examination 人员的应试参考读物,也可供从事质量管理研究、质量专业上岗培训应试人员阅读和参考。

在本书的编写过程中参考了有关资料,谨向这些资料的原作者表示谢意;本书的编写得到了李春江、温雄、黄伟宁、杨西学、刘胜、康建国、张彦等同志的大力支持和关心,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,加之编者知识所限,书中难免有许多有待商榷之处,恳请同行、考生及读者批评指正。

编 者

2006年3月

给广大企业及质量专业技术人员的一封信

尊敬的企业或质量专业技术人员：

您好，首先欢迎您参加全国质量专业技术人员职业资格考试。为了让您更清楚地了解有关事宜，我们现将有关质量专业技术人员（以下简称为质量工程师）职业资格考试的有关情况说明如下。

（1）质量工程师对企业的重要性。质量是企业的生命，没有一流的质量就不可能有一流的品质，质量工作不仅是企业自己的事情，也是政府管理企业的一项重要职能，培养一流的质量专业人才是企业保证产品质量的关键环节。按照《质量专业人员职业资格考试暂行规定》（人发〔2000〕123号）要求，凡涉及人体健康、人身财产安全的重要产品生产企业，在其关键质量岗位，必须具备具有质量专业职业资格的人员。尤其是对实行生产许可证管理、强制性产品认证管理等国家对产品质量实行市场准入控制或有质量保证要求的重要产品生产企业。另外，按照国家质监总局的要求，质量工程师级别（初级、中级和高级）和数量也是企业申报中国名牌、省名牌、国家及省质量管理先进企业、质量管理奖、产品质量奖等评价的重要条件和硬性指标。

（2）质量工程师对考生的益处。质量专业职业资格是对从事质量专业所必需的知识、技术和能力的基本要求，资格证书全国有效。由于质量工程师在企业中愈来愈受到重视，无疑扩大了质量工程师就业及选择范围。按照国家有关规定，质量专业实行职业资格考试制度后，除质量技术监督检验机构外，全国不再进行工程系列质量专业技术职务任职资格的评审工作，一旦通过质量专业资格考试，表明其已具备质量专业相应岗位职业资格和担任相应级别工程技术职务的水平和能力。另外，从2004年开始，国家允许在校应届本科毕业生报名参加初级考试，这就意味着只要考试合格，即可获得助理工程师技术职务，对提高大学生就业率、提升大学生质量意识、缩短职称评定年限起到十分积极的作用。

（3）关于培训与注册的必要性。由于我国质量专业技术人员资格考试是借鉴国外先进经验，国内高校普遍没有设置质量专业课程，其内容涵盖面大，时间紧，需要掌握的知识点多，考试有一定的难度，尤其是理论与实务部分，涉及的统计知识较多，按照广东省报名考试统计，未经过培训的报考人员通过率一般在20%以下，考前辅导与培训显然是十分必要的。另外，国家规定，取得质量专业职业资格证书还应在规定的期限内到指定的注册登记机构（一般设在地市以上质监局）办理证书注册登记手续，证书3年内需重新注册，持证人员必须提供参加继续教育的有效证明，经培训并修满规定学分后方能保持注册，否则证书将自动失效。

(4) 国家对培训机构的要求。按照国家有关规定，国家需对培训机构进行备案登记及批准认可，只有获得备案的机构方可开展相关的培训工作。另外，国家要求培训机构中至少有两名以上国家质量专业技术人员职业资格考试委员会颁发的执教教师，严格按照考试大纲要求开展培训活动，防止误导考生，这是对培训机构的硬件要求。

预祝您顺利通过质量专业技术人员资格考试。

主 编

2006 年 3 月

目 录

第一篇 质量专业综合知识	(1)
第一章 质量管理概论 (初级第一章)	(1)
习 题	(1)
答案与解析	(11)
第二章 供应商质量控制与顾客关系	(17)
习 题	(17)
答案与解析	(21)
第三章 质量管理体系 (初级第二章)	(23)
习 题	(23)
答案与解析	(43)
第四章 质量检验 (初级第三章)	(51)
习 题	(51)
答案与解析	(60)
第五章 计量基础 (初级第四章)	(65)
习 题	(65)
答案与解析	(73)
初级质量专业综合知识 (模拟题一)	(77)
初级质量专业综合知识 (模拟题一) 答案与解析	(85)
初级质量专业综合知识 (模拟题二)	(87)
初级质量专业综合知识 (模拟题二) 答案与解析	(94)
中级质量专业综合知识 (模拟题一)	(96)
中级质量专业综合知识 (模拟题一) 答案与解析	(106)
中级质量专业综合知识 (模拟题二)	(109)
中级质量专业综合知识 (模拟题二) 答案与解析	(119)
第二篇 质量专业理论与实务	(122)
第一章 概率统计基础知识 (初级第五章)	(122)
习 题	(122)
答案与解析	(139)
第二章 常用统计技术	(151)
习 题	(151)

答案与解析	(162)
第三章 抽样检验（初级第六章）	(168)
习 题	(168)
答案与解析	(180)
第四章 统计过程控制（初级第七章）	(186)
习 题	(186)
答案与解析	(196)
第五章 可靠性基础知识	(199)
习 题	(199)
答案与解析	(209)
第六章 质量改进（初级第八章）	(214)
习 题	(214)
答案与解析	(232)
质量专业理论与实务初级模拟题（一）	(240)
质量专业理论与实务初级模拟题（一）答案	(247)
质量专业理论与实务初级模拟题（二）	(249)
质量专业理论与实务初级模拟题（二）答案	(257)
质量专业理论与实务中级模拟题（一）	(258)
质量专业理论与实务中级模拟题（一）答案	(268)
质量专业理论与实务中级模拟题（二）	(270)
质量专业理论与实务中级模拟题（二）答案	(281)

第一篇 质量专业综合知识

第一章 质量管理概论（初级第一章）

习 题

一、单项选择题（每题的备选项中，只有1个最符合题意）

1. 乘客希望列车准时到站，是对哪类质量特性提出的要求：_____。
A. 物的特性 B. 功能的特性 C. 行为的特性 D. 时间的特性
2. 有的顾客买东西首先考虑耐用与否，而另一些顾客要求款式新颖，这反映了质量的_____。
A. 经济性 B. 广义性 C. 时效性 D. 相对性
3. 某纯净水厂对出厂产品按 GB 17323—1998 进行质量检验以判断产品是否合格。这里，质量的概念是_____。
A. 符合性质量 B. 适用性质量 C. 广义质量 D. 顾客要求
4. 下列产品特性属于赋予特性的是_____。
A. 空调机的噪声 B. 电器的安全性 C. 航班的发出时间 D. 手机的保修期
5. “质量”定义中的“特性”指的是_____特性。
A. 固有的 B. 潜在的 C. 明示的 D. 赋予的
6. 下列论述中错误的是_____。
A. 产品可能具有一类或多类别的固有的特性
B. 某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性
C. 特性可以是固有的或赋予的
D. 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
7. 由于组织的顾客和其他相关方对组织和产品、过程和体系的要求是不断变化的，这反映了质量的_____。
A. 广义性 B. 相对性 C. 时效性 D. 主观性
8. 符合性的质量概念指的是符合_____。
A. 现行标准的程度 B. 顾客要求的程度 C. 工艺参数的程度 D. 技术文件的程度
9. 银行对顾客有效的保密性要求，属于_____。
A. 明示的要求 B. 通常隐含的要求 C. 必须履行的要求 D. 法律规定的要求
10. 致力于增强满足质量要求的能力称之为_____。
A. 质量策划 B. 质量保证 C. 质量控制 D. 质量改进
11. _____是质量管理从单纯事后检验进入检验加预防阶段的标志。
A. 控制图 B. 《质量管理指南》 C. 戴明环 D. QC 小组
12. 下面叙述不正确的是_____。
A. 质量控制不是检验 B. 质量保证定义的关键词是“信任”
C. 质量保证只是对外部提供“信任” D. PDCA 循环是休哈特提出来的
13. 认为“引起效率低下和不良质量的原因主要在公司的主理系统而不在员工”的质量专家是_____。

- A. 戴明 B. 朱兰 C. 石川馨 D. 克劳斯比
14. 全面质量管理的思想是以_____为中心。
A. 顾客 B. 质量 C. 过程 D. 全员参与
15. 以下_____不是管理的主要职能。
A. 计划 B. 组织 C. 领导 D. 协调
16. 管理者的“综观全局,认清为什么要做某事的能力”中的能力是指_____。
A. 概念能力 B. 组织能力 C. 技术能力 D. 人际能力
- *17. 目标和目标值应当是_____。
A. 必须远高于现有水平 B. 越高越好
C. 略高于现有水平 D. 可以低于现有水平
- *18. 以下说法不正确的是_____。
A. 每一年度方针目标必须把所有项目全部列入
B. 总方针是指企业的导向性要求
C. 方针目标应体现发展生产和提高职工福利并重的原则
D. 目标管理是以行为科学中的“激励理论”为基础产生的
- *19. 方针目标横向展开应用的主要方法是_____。
A. 因果图 B. 亲和图 C. 矩阵图 D. 系统图
- *20. 企业制订的方针目标应包括_____三个方面,并使其有机统一起来。
A. 总方针、方针、目标 B. 总方针、目标、分目标
C. 总方针、目标、措施 D. 目标、分目标、措施
- *21. 方针目标管理的理论依据是_____。
A. 泰罗制 B. 行为科学 C. 系统理论 D. 行为科学和系统理论
- *22. 企业方针目标管理包括方针目标的_____四个环节。
A. 制订、展开、动态管理、考评
B. 宣传教育、搜集资料、找出问题、起草草案
C. 横向展开、纵向展开、考核、评价
D. 宣传教育、搜集资料、横向展开、纵向展开
- *23. 以_____为指导,从实现经营总目标出发,去协调企业各个部分乃至每个人的活动,就成为目标管理的核心内容。
A. 重点管理 B. 激励理论 C. 系统思想 D. 行为科学
- *24. 质量成本降低的最好方法是_____。
A. 购买便宜的原材料 B. 降低劣质成本
C. 提高产量 D. 降低西格玛水平
- *25. 供应商认证费属于_____。
A. 预防成本 B. 鉴定成本 C. 内部故障成本 D. 外部故障成本
- *26. _____给出了实施质量经济性管理,改进经济效益的层次结构。
A. ISO/TR 10014 B. ISO/TR 10013 C. GB/T 19001 D. ISO/TR 10017
- *27. 组织应从增强顾客满意和_____两方面提高经济效益。
A. 降低过程成本 B. 开发新产品 C. 改进现有产品 D. 开拓市场
- *28. 质量信息系统的战术层的特点之一是_____。
A. 重复性 B. 不可预见性 C. 高精确性 D. 随机性
- *29. 质量信息系统的战略层的特点之一是_____。
A. 数据外部化 B. 汇总性 C. 历史性 D. 可比性
30. 管理评审是_____。

- A. 战略计划活动 B. 战术活动 C. 作业活动 D. 都不是
- *31. 质量信息传递大体由_____组成。
A. 信源—信道—信源 B. 信源—信道—反馈
C. 信源—信道—新信源 D. 信源—信道—信宿
- *32. _____是质量管理培训内容的主体。
A. 质量意识教育 B. 知识培训 C. 技能培训 D. 质量责任
- *33. 对一线工人应加强_____。
A. 基础技术训练 B. 专业技术的更新 C. 管理技能 D. 专业技术的补充
- *34. 下列环节中_____不是质量管理培训实施的基本环节。
A. 识别培训需要 B. 提供培训 C. 编制培训管理文件 D. 评价培训有效性
35. GB/Z19579《卓越绩效评价准则实施指南》是_____。
A. 国家标准 B. 行业标准
C. 企业标准 D. 国家标准化指导性技术文件
36. 企业的产品标准应在发布后_____日内办理备案。
A. 15 B. 30 C. 60 D. 90
- *37. _____被誉为“美国标准化之父”。
A. 福特 B. 休哈特 C. 惠特尼 D. 费根堡姆
38. 以下说法正确的是_____。
A. 修改采用国际标准时，我国标准与国际标准在文本结构上应当对应
B. 等同采用国际标准哪怕是少量的编辑性修改都不允许
C. 等同采用的符号是“=”
D. 修改采用的程度代号是“IDT”
39. 企业标准化是以_____为目标。
A. 保护企业不受顾客投诉 B. 不生产出不合格产品
C. 提高经济效益 D. 进行技术改造
40. 符合 TBT 协议对技术法规定义的文件是_____。
A. GB/T 1.1 B. GB/T 19001 C. GB 4706.1 D. QB/T 1338
41. 地方标准报_____备案。
A. 国务院所属部、局 B. 国务院标准化行政主管部门
C. 行业协会 D. 国家科学技术委员会
42. 企业标准体系的构成，以技术标准为主体，包括管理标准和_____。
A. 工作标准 B. 人员管理标准 C. 营销管理标准 D. 国家和国际标准
43. 企业标准化是指以提高经济效益为目标，以搞好生产、管理、技术和_____等各项工作为主要内容。
A. 质量 B. 营销 C. 开发 D. 财务
44. 强制性标准形式可分为_____和条文强制形式。
A. 等同采用形式 B. 全文强制形式 C. 修改采用形式 D. 参照采用形式
45. 我国标准采用国际标准或国外先进标准的程度分为等同采用和_____两种。
A. 参照采用 B. 修改采用 C. 相应采用 D. 等效采用
46. 行业标准是对_____的补充。
A. 企业标准 B. 国家标准 C. 地方标准 D. 国际标准
47. 标准是_____的产物。
A. 标准化活动 B. 管理的系统方法 C. 过程 D. 管理活动
48. 标准是一种特殊性文件，其特殊主要表现在一个方面：是根据科学、技术和_____制定的

文件。

- A. 管理 B. 经验成果 C. 经济发展 D. 法律法规

49. 标准应以科学、技术和经验的综合成果为基础，以_____为目的。

- A. 促进最佳社会效益 B. 促进产品质量提高
C. 促进技术合作 D. 减少和消除贸易技术壁垒

50. 标准的定义为：为在一定的范围内获得最佳秩序，对活动或其结果规定共同的和反复使用的规则、导则或_____。

- A. 质量手册 B. 特性文件 C. 程序文件 D. 技术法规

51. 下列论述不正确的是_____。

- A. 推荐性标准一经采用，具有法律上的约束力
B. 强制性标准中部分技术内容需要强制时，可采用部分强制形式
C. 我国标准除了强制性标准以外的标准是推荐性标准
D. 强制性标准必须执行，不符合强制性标准的产品禁止生产、销售和进口

52. 下面叙述正确的是_____。

- A. ISO 9000 标准是为企业提供评价经营业绩的标准
B. 卓越绩效评价属于管理是否卓越的成熟度评价
C. GB/T 19580 属于管理体系是否合格的符合性评定
D. ISO 9004 的范围和深度超出了 ISO 9000 和 GB/T 19580

53. 在 GB/T 19580 中，“领导”、“战略”、“顾客与市场”构成了_____三角。

- A. “领导作用” B. “战略作用” C. “顾客作用” D. “市场作用”

54. “_____”犹如链接“领导作用”三角和“资源、过程和结果”三角的“链条”。

- A. 战略策划 B. 过程管理 C. 测量、分析和改进 D. 学习、整合

55. 卓越绩效评价在满分 1000 分的定量评分系统中，_____是一个基本成熟的等级。

- A. 400 分 B. 500 分 C. 600 分 D. 700 分

56. 《卓越绩效评价准则》强调战略策划、_____和经营结果，反映了现代质量管理的最新理念和方法。

- A. 顾客满意 B. 企业利润 C. 管理效率 D. 社会责任

57. 下列产品中属于《产品质量法》适用范围的有_____。

- A. 农家养的鸡 B. 建筑工程 C. 建筑用的装饰材料 D. 苹果

58. 某厂生产的儿童玩具未按要求采用软性材料，而是使用金属材料并带有锐角，则可认为其产品有_____。

- A. 设计缺陷 B. 制造缺陷 C. 告知缺陷 D. 无缺陷

59. 中国名牌产品证书的有效期为_____。

- A. 2 年 B. 3 年 C. 4 年 D. 5 年

60. 若企业生产的小家电因质量事故造成消费者财产受到损害，则厂家应承担的责任是_____。

- A. 管理责任 B. 法律责任 C. 行政责任 D. 赔偿责任

61. 产品质量责任是一种综合的_____。

- A. 行政责任 B. 刑事责任 C. 民事责任 D. 法律责任

62. 某企业在其产品的包装上注明所采用的推荐性产品标准，但用户在使用中发现该产品的某项质量特性不符合产品标准要求，则该企业应_____。

- A. 承担产品质量责任
B. 不承担产品质量责任
C. 承担产品质量责任，但由于不是强制性标准，因此不承担法律责任
D. 不能判断

63. 《产品质量法》明令禁止的产品质量欺诈行为有_____项禁止行为。
A. 3 B. 4 C. 5 D. 6
64. 质量专业技术人员除必须遵守行为准则, 还要遵守_____。
A. 专业能力要求 B. 相关要求 C. 处理好公共关系 D. 处理好顾客关系
65. 产品质量担保责任制度是依据_____, 《消费者权益保护法》等法律建立的产品质量民事责任制度。
A. 《中华人民共和国产品质量法》 B. 《中国名牌产品管理办法》
C. 《中华人民共和国标准化法》 D. 《中华人民共和国计量法》
66. 《卓越绩效评价准则》的制定和实施可帮助组织提高_____。
A. 产品质量 B. 整体绩效和能力 C. 市场占有率 D. 业务水平
67. 当约定的产品质量担保条件相对于国家规定的产品质量担保条件不利于消费者时, 应当按_____执行。
A. 约定的产品质量担保条件 B. 国家规定的产品质量担保条件
C. 由消费者决定 D. 由销售者决定
68. 当销售者与消费者约定了产品质量担保条件, 并且该条件相对于国家规定的产品质量担保条件有利于消费者时, 按照_____执行。
A. 约定的产品质量担保条件 B. 国家规定的产品质量担保条件
C. 由消费者决定 D. 由销售者决定

二、多项选择题（每题的备选项中, 有2个或2个以上符合题意, 至少有1个错项）

1. 软件质量特性包括: _____。
A. 有形性 B. 可靠性 C. 可维护性 D. 效率
2. 以下属于软件的是_____。
A. 使用说明书 B. 计算机操作系统 C. 电流 D. 燃气
3. 质量具有_____, 时效性和相对性。
A. 波动性 B. 明示性 C. 经济性 D. 广义性
4. 具有代表性的质量概念主要有_____。
A. 通用性质量 B. 符合性质量 C. 适用性质量 D. 广义质量
5. 广义质量概念中顾客包括_____。
A. 产品的最终用户 B. 下道工序员工 C. 上道工序员工 D. 产品购买者
6. “过程”的概念中包括了_____等要素。
A. 输入 B. 资源 C. 活动 D. 输出
7. 下面关于质量定义中“要求”的论述正确的是_____。
A. 要求可以是多方面的
B. 要求可由不同的相关方提出
C. 要求指明示的或必须履行的需求或期望
D. 所有要求, 顾客或相关方的文件中应给出明确的规定
8. 以下是石川馨质量理念的是_____。
A. 采用新观念 B. 消除不同部门之间的壁垒
C. 下道工序是顾客 D. 用数据、事实说话
9. 中层管理者更多需要_____。
A. 概念技能 B. 技术技能 C. 人际技能 D. 操作技能
10. 有效的管理幅度大小受到_____方面因素的影响。
A. 工作环境 B. 工作条件

- C. 被管理者的工作能力 D. 企业是否通过管理体系认证
11. 管理过程包括计划、_____和控制人员与活动。
A. 组织 B. 调动 C. 领导 D. 协调
12. 朱兰三部曲包括_____。
A. 质量策划 B. 质量控制 C. 质量保证 D. 质量改进
13. 有关全面质量管理的含义的论述正确的有_____。
A. 将质量概念扩充为全部管理目标
B. 建立质量体系是质量管理的主要任务
C. 全面质量管理是组织进行管理的途径，别无其他
D. 全面质量管理以全面质量为中心
14. 质量策划是质量管理的一部分，致力于_____。
A. 增强满足要求的能力 B. 规定相关资源
C. 制定质量目标 D. 规定必要的运行过程
E. 满足质量要求
15. 如果按阶段划分，现代质量管理大致经历了_____几个阶段。
A. 质量认证 B. 统计质量控制 C. 全面质量管理 D. 质量保证
E. 质量检验
- *16. 方针目标管理的内涵包括_____。
A. 纪律 B. 处罚 C. 激励 D. 奋进
- *17. 企业方针目标管理包括方针目标的_____。
A. 制定 B. 诊断 C. 展开 D. 动态管理
E. 考评
- *18. 方针目标要求_____。
A. 目标值必须量化 B. 应当用数据说话 C. 措施展开到部门级 D. 用措施保证目标
- *19. 方针目标管理诊断的主要内容包括_____。
A. 协调各级目标的上下左右关系 B. 提出整改建议
C. 督促目标实施，加强考核检查 D. 对方针目标执行结果做出奖罚决定
- *20. 方针目标管理作为一种科学管理方法具有_____等特点。
A. 强调重点管理 B. 强调系统管理 C. 注重例外管理 D. 注重措施管理
- *21. 以下哪些方面是企业制订方针目标的主要依据_____。
A. 社会经济发展动向和有关部门客观管理要求
B. 竞争对手情况
C. 市场需要和顾客要求
D. 国际标准化信息
- *22. 降低合格成本可通过_____。
A. 提高现有的过程能力 B. 提高技能
C. 采用新的加工工艺流程 D. 减小顾客退货
- *23. 降低不合格成本可以通过_____。
A. 提高人员素质 B. 采用新材料
C. 减少停工造成的损失 D. 减少顾客退货，降低能耗
- *24. 以下是使用质量成本的结构比例指标的是_____。
A. 预防成本率 B. 鉴定成本率
C. 损失成本率 D. 质量成本占销售额比例
- *25. 属于预防成本的是_____。

- A. 供应商评价费用 B. 顾客需求调查费 C. 顾客满意调查费 D. 供应商认证费
- *26. 属于内部故障成本的是_____。
- A. 停工损失费 B. 产品责任费
C. 由于顾客不满意而采取纠正措施费用 D. 返修损失费
- *27. 属于外部故障成本的是_____。
- A. 赔偿损失费 B. 保修费 C. 降级损失费 D. 资源闲置费
- *28. 质量成本是指_____。
- A. 原材料成本
B. 没有获得满意的质量而导致的有形的和无形的损失
C. 确保和保证满意的质量而导致的费用
D. 人工成本
E. 生产成本
- *29. 下列_____为预防成本。
- A. 零缺陷计划费用 B. 供应商评价费用 C. 质量审核费用 D. 过程控制费用
- *30. 下列费用应计入质量成本的有_____。
- A. 营销宣传费 B. 外购材料的检验费 C. 产品设计鉴定费 D. 返工或返修损失费
- *31. 劣质成本是指_____。
- A. 符合性成本 B. 非符合性成本
C. 不增值的符合性成本 D. 生产成本
- *32. 质量经济性管理实施过程中, 管理评审要依据_____来确定改进机会。
- A. 顾客满意度报告 B. 利润分析
C. 过程成本报告 D. 经营成本分析
33. 以下属于战术层的信息系统的特点的是_____。
- A. 汇总性 B. 可比性 C. 重复性 D. 阶段性
- *34. 基于短期目标的考虑, 培训评价方式可以是_____。
- A. 学员自我评价 B. 培训者训后评价
C. 学员的工作业绩 D. 管理者跟踪评价
- *35. 基于长期目标的考虑, 培训评价方式可以是_____。
- A. 管理者的跟踪评价 B. 学员的工作业绩
C. 学员的效率和改进程度 D. 培训结束后的考试
- *36. 质量教育培训一般包括确定培训需求、_____。
- A. 设计和策划培训 B. 开展培训动员 C. 提供培训 D. 评价培训效果
37. 贸易技术壁垒 (TBT) 协议规定的正当目标有_____。
- A. 保护人身安全 B. 保护环境
C. 阻止欺诈行为 D. 保护本国企业不受影响
38. 贸易技术壁垒 (TBT) 协议的基本原则是_____。
- A. 避免贸易冲突原则 B. 标准协调原则
C. 非歧视原则 D. 相互承认原则
39. 国际标准是由_____组织制定的标准。
- A. 国际标准化组织 B. 欧洲电工标准化委员会
C. 国际电工委员会 D. 国际电信联盟
E. 欧洲电信标准学会
40. 下列论述正确的是_____。
- A. 通过经济手段调节而自愿采用的一类标准称为推荐性标准