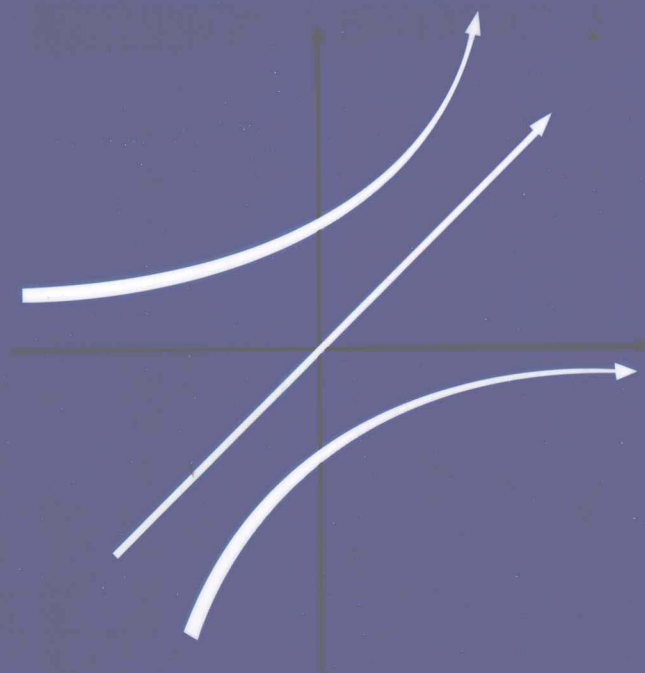


质量专业技术人员职业资格 应试指南及习题解析（中级）

质量专业综合知识

质量专业技术人员资格考试辅导用书编写组 编写



质量专业技术人员职业资格应试指南及习题解析

质量专业综合知识

(中 级)

质量专业技术人员职业资格考试辅导用书编写组 编



哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

图书在版编目 (C I P) 数据

质量专业综合知识：中级 / 质量专业技术人员职业资格考试
辅导用书编写组编. —哈尔滨：哈尔滨工程大学出版社， 2010.3
(质量专业技术人员职业资格应试指南及习题解析)
ISBN 978-7-81133-708-2

I. ①质… II. ①质… III. ①质量管理—工作人员—
资格考核—自学参考资料 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 041318 号

出版发行：哈尔滨工程大学出版社
地 址：哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码：150001
发行电话：0451-82519328
传 真：0451-82519699
经 销：新华书店
印 刷：三河市燕郊汇源印刷有限公司
开 本：850mm×1168mm 1/16
印 张：14.5
字 数：184 千字
版 次：2010 年 4 月第 1 版
印 次：2010 年 4 月第 1 次印刷
书 号：ISBN 978-7-81133-708-2
定 价：40.00 元

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换

前 言

质量是构成社会财富的关键内容，质量水平的高低反映了一个国家和民族的素质。随着经济竞争的全球化，许多国家和地区纷纷设立质量奖，引导和帮助企业提高经营管理水平和核心竞争力，进而提升所在国家和地区的整体竞争力。胡锦涛总书记明确指出：质量是企业的生命，提高产品质量、增强竞争力对扩大市场需求具有重要意义，要求科学实施、常抓不懈。

近年来，一系列的质量安全事件充分暴露了我国质量管理运行的有效性问题，三鹿奶粉等食品安全事故已严重威胁到我国国际形象，这就需要加大质量管理力度，培养更有职业素养的质量工程师。

根据《质量专业技术人员职业资格考试暂行规定》的要求，2007 年，国家质检总局对涉及人体健康、人身财产安全等某些重要产品生产企业，如：实行生产许可证管理、强制性产品认证管理的企业，提出了关键质量岗位需具备质量专业职业资格的要求，同时，要求申请各级名牌产品评价、质量奖评价的企业要有一定数量获得质量专业职业资格的人员。

由于质量专业技术人员职业资格考试全部采用客观题形式，要求考生概念要清晰，理解要透彻，对于重要的数据要记牢。

为了有效帮助考生学习备考，我们结合《2010 质量专业综合知识（中级）》考试用书、按《考试大纲》考试点的要求编写了此套辅导材料，以“备考重点”的形式，将重要考点、概念一一罗列出来，供考生回忆重点内容；在“考点练习”中用大量的习题帮助考生熟悉题型和掌握相关内容；“一问一答”对章节中重点、难点进行解析，开拓考生的知识面。

为了让大家受益于正版图书，我们特配赠中华维思网校学习卡一张，考生可以登陆中华维思网校（www.wesiedu.com），凭此卡注册充值后可升级为 VIP 会员，凭会员资格可下载 2009 年真题，还可冲抵学费或参加在线考试。

尽管我们在编写过程中做了很大努力，但由于时间仓促，加之编者知识、水平的局限，仍难免有不少欠妥甚至错误之处，衷心希望读者批评指正。

质量专业技术人员职业资格考试辅导用书编写组

2010 年 3 月

目 录

第一章 质量管理概论	1
第一节 质量的基本知识	1
第二节 质量管理的基本知识	6
第三节 方针目标管理	13
第四节 质量经济性分析	19
第五节 质量信息管理	29
第六节 质量教育培训	33
第七节 质量与标准化	36
第八节 卓越绩效评价准则	45
第九节 产品质量法和职业道德规范	50
第二章 供应商质量控制与顾客关系管理	57
第一节 供应商选择与质量控制	57
第二节 供应商动态管理	65
第三节 顾客满意	69
第四节 顾客关系管理	77
第三章 质量管理体系	82
第一节 质量管理体系的基本知识	82
第二节 质量管理体系的基本要求	87
第三节 质量管理体系的建立与实施	100
第四节 质量管理体系审核	104
第四章 质量检验	
第一节 质量检验概述	114
第二节 质量检验机构	119
第三节 质量检验计划	125
第四节 质量特性分析和不合格品控制	130
第五节 质量检验的质量控制	138

第五章 计量基础	141
第一节 基本概念	141
第二节 计量单位	147
第三节 测量仪器	153
第四节 测量结果与测量准确度	159
第五节 测量不确定度	163
第六节 测量控制体系	172
临考冲刺模拟试题	176
模拟试题一	176
参考答案	185
模拟试题二	192
参考答案	201
模拟试题三	208
参考答案	217



第一章 质量管理概论

第一节 质量的基本知识

考试大纲

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

备考重点

1. 质量的定义

质量：一组固有特性满足要求的程度。

2. 质量概念理解要点

（1）“固有特性”

特性：可区分的特征。

固有特性：指在某事或某物中本来就有的，尤其是那种永久的特性。

赋予特性：不是某事物中本来就有的，而是完成产品后因不同要求而令产品增加的特性。

产品的固有特性与赋予特性是相对性，某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有特性。

（2）“要求”

要求：指明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

明示的：可以理解为是规定的要求。如在文件中阐明的要求或顾客明确提出的要求。

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。

必须履行的：是法律法规要求的或有强制性标准要求的。

要求可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。组织在确定产品要求时，应兼顾顾客及相关方的要求。

要求是多方面的，当需要特指时，可以采用修饰词表示，如产品要求、质量管理体系要求、顾客要求等。

3. 质量的经济性、广义性、相对性和时效性

经济性：由于要求汇集了价值的表现，表明质量有经济性的表征。高质量意味着最少的投入，获得最大效益的产品。

广义性：质量不仅指产品质量，也可指过程和体系的质量。

时效性：由于组织的顾客和其他相关方对组织的产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的，因



此,组织应不断地调整对质量的要求。

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;需求不同,质量要求也就不同,只有满足需求的产品才会被认为是质量好的产品。

4. 质量等级

质量等级对功能用途相同但质量要求不同的产品、过程或体系所做的分类或分级。

质量优劣须在同一等级基础上作比较,不能与等级混淆。

5. 与质量相关的概念

(1) 组织:组织是指“职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施”。

可以这样理解,组织是由两个或两个以上个人为了实现共同的目标组合而成的有机整体,安排通常是有序的。

(2) 过程:过程是指“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”。过程由输入、实施活动和输出三个环节组成。过程可包括产品实现过程和产品支持过程。

(3) 产品:产品是指“过程的结果”。

产品有四种通用的类别:服务、软件、硬件、流程性材料。

服务——通常是无形的,并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果(如:商贸、运输)。

软件——由信息组成,通常是无形产品,并可以方法、论文或程序的形式存在(如:计算机程序、字典)。

硬件——通常是有形产品,其量具有计数的特性(可以分离、可以定量计数,如:发动机机械零件、电视机)。

流程性材料——通常是有形产品,其量具有连续的特性(一般是连续生产,状态可以是液体、气体、颗粒、线状、块状或板状等,如:润滑油)。

(4) 顾客:顾客是指接受产品的组织或个人。

例如:消费者、委托人、最终使用者、受益者和采购方。顾客可以是组织内部的或外部的。

(5) 顾客满意:顾客对其要求已被满足的程度的感受。

(6) 相关方:与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

例如:企业的职工、银行、原材料供应商、顾客等。

(7) 体系:体系是指相互关联或相互作用的一组要素。

(8) 质量特性:质量特性是指产品、过程或体系与要求有关的固有特性。

硬件质量特性有内在特性、外在特性、经济特性和其他方面的特性,如安全、环保、美观等。质量的适用性就是建立在质量特性基础之上的。

服务质量特性是服务产品所具有的内在特性。一般来说,服务质量特性可以分为五种类型:可靠性、响应性、保证性、移情性、有形性,不同的服务对各种特性要求的侧重点会有所不同。

软件质量是反映软件产品满足规定和潜在需求能力的特性的总和,描述和评价软件质量的一组属性称为软件质量特性。软件质量特性包括功能性、可靠性、易使用性、效率、可维护性和可移植性等6个特性。

流程性材料质量特性,有可定量测量的特性,如强度、黏性、速度、抗化学性等,也有定性的特性,只能通过主观性的判断来测量,如色彩、质地或气味等。

根据对顾客满意的影响程度不同,应对质量特性进行分类管理。常用的质量特性分类方法是将质量特性划分为关键、重要和次要三类,它们分别是:

关键质量特性,是指若超过规定的特性值要求,会直接影响产品安全性或造成产品整机功能丧失的质量特性。

重要质量特性,是指若超过规定的特性值要求,将造成产品部分功能丧失的质量特性。

次要质量特性,是指若超过规定的特性值要求,暂不影响产品功能,但可能会引起产品功能的逐渐丧失。

6. 质量管理三部曲

如果把质量管理看作一个连续的过程的话,质量策划、质量控制和质量改进便构成了这一过程的最主要的三个阶段,美国质量管理专家朱兰博士称之为“质量管理三部曲”。

7. 质量概念的发展

质量概念的发展主要有:“符合性质量”“适用性质量”和“广义质量”。

(1) 符合性质量的概念

它以“符合”现行标准的程度作为衡量依据。“符合标准”就是合格的产品质量。

(2) 适用性质量的概念

它以适合顾客需要的程度作为衡量的依据。从使用角度定义产品质量,认为产品的质量就是产品的“适用性”,即“产品在使用时能成功地满足顾客要求的程度。”

(3) 广义质量的概念

质量:一组固有特性满足要求的程度。

一问一答

问:广义质量概念和狭义质量概念相比有何区别?

答:朱兰博士将广义质量概念和狭义质量概念作了如下比较:

主 题	狭义质量概念	广义质量概念
产品	有形制成品(硬件)	硬件、服务、软件和流程性材料
过程	直接与产品制造有关的过程	所有的过程:制造等核心过程,销售等支持过程
产业	制造业	各行各业:制造、服务、政府、营利或非营利
质量被看作是	技术问题	经营问题
顾客	购买产品的顾客	所有有关人员,无论内部还是外部
如何认识质量	基于职能部门	基于普遍适用的朱兰三部曲原理
质量目标体现在	工厂的各项指标中	公司经营计划承诺和社会责任
劣质成本	与不合格的制造品有关	无缺陷使成本总和最低
质量的评价主要基于	符合规范、程序和标准	满足顾客的需求
改进是用于提高	部门业绩	公司业绩
质量管理培训	集中在质量部门	全公司范围内
负责协调质量工作	中层质量管理人員	高层管理者组成的质量委员会



考点练习

一、单项选择题

1. ISO 9000:2000 版标准中“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
2. 顾客认为质量好的产品因要求的提高而不再受欢迎,这反映了质量的()。
A. 经济性 B. 广义性 C. 时效性 D. 相对性
3. 纸张属于下列哪类产品()。
A. 硬件 B. 流程性材料 C. 软件 D. 服务
4. 彩屏手机的图像色彩属于()。
A. 外在特性 B. 商业特性 C. 内在特性 D. 美学特性
5. 报警器的正常工作率属于服务质量特性中的()。
A. 可靠性 B. 响应性 C. 保证性 D. 移情性
6. 根据对顾客满意的影响程度不同,可对质量特性进行分类管理,若超过规定的特性值要求,会直接影响产品的安全性或造成产品整机功能丧失的质量特性是()。
A. 关键质量特性 B. 重要质量特性
C. 次要质量特性 D. 一般质量特性
7. “物美价廉”体现了()。
A. 质量的经济性 B. 质量的时效性
C. 质量的广义性 D. 质量的相对性
8. “产品”从广义质量概念应该理解为()。
A. 有形制成品 B. 硬件、软件和流程性材料
C. 硬件、服务、软件 D. 硬件、服务、软件和流程性材料
9. 人类通过劳动增加社会物质财富,不仅表现在数量上,更重要的是表现在()上。
A. 外观 B. 质量 C. 标准 D. 价值
10. 质量是一组固有()满足要求的程度。
A. 特性 B. 品质 C. 性能 D. 期望
11. “质量”定义中“固有特性”指()。
A. 可区分的特性 B. 物理的特性
C. 行为的特性 D. 感官的特性
12. 在某事或某物中本来就有的特性指的是()。
A. 产品的“固有特性” B. 产品的“赋予特性”
C. 产品的“重要特性” D. 产品的“一般特性”

二、多项选择题

13. 质量定义中的“要求”是指()需求或期望。



- A. 潜在的 B. 明示的 C. 通常隐含的 D. 必须履行的
14. 下列论述中正确的是 ()。
- A. 特性可以是固有的也可以是赋予的
- B. 完成产品后因不同要求而令产品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
15. 下列属于固有特性的是 ()。
- A. 产品的价格 B. 产品的说明书
- C. 产品的售后服务要求 D. 产品的化学性能
16. 质量特性是指 () 与要求有关的固有特性。
- A. 产品 B. 顾客 C. 体系 D. 过程
17. 对组织而言, 以下属于顾客的是 ()。
- A. 消费者 B. 零售商 C. 供应商 D. 采购方
18. 软件质量特性包括如下哪些特性 ()。
- A. 功能性 B. 可靠性 C. 移情性 D. 可移植性
19. 过程由 () 环节组成
- A. 输入 B. 产品实现 C. 输出
- D. 实施活动 E. 产品支持
20. 质量概念发展主要有 ()。
- A. 符合性质量 B. 适用性质量
- C. 全面质量 D. 广义质量

参考答案

1. A
2. C
3. B 解析: 钢材、纸张、纺织品、电线电缆、面粉、糖、盐、蒸馏水、天然气等均属于流程性材料。
4. C 解析: 彩屏手机的图像色彩属于产品很重要的性能, 是硬件产品的内在质量。
5. A 解析: 报警器的正常工作率属于准确履行服务承诺的能力指标, 是服务质量特性中的可靠性。
6. A 解析: 根据对顾客满意的影响程度不同, 常用的质量特性分类方法是质量特性划分为关键、重要和次要三类。若超过规定的特性值要求, 会直接影响产品的安全性或造成产品整机功能丧失的质量特性是关键质量特性。
7. A 解析: 物美价廉是将产品的质量与价格综合比较后得出的结论, 体现的是质量的经济性。
8. D
9. B 解析: 质量是构成社会财富的主要内容。
10. A 解析: 质量定义: 质量是一组固有特性满足要求的程度。
11. A



12. A

13. BCD

14. ACD

15. BD 解析：产品的价格、产品的售后服务要求是完成产品后因不同的要求而令产品增加的特性，属于赋予特性。

16. ACD

17. ABD

18. ABD

19. ACD

20. ABD

第二节 质量管理的基本知识

考试大纲

1. 掌握管理的职能（计划、组织、领导、控制）。
2. 熟悉管理层次和技能。
3. 掌握质量管理的定义（含相关术语：质量方针、质量目标、质量策划、质量控制、质量保证、质量改进）。
4. 熟悉质量管理的发展。
5. 熟悉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）。

备考重点

1. 管理的概念

管理：“指挥和控制组织的协调的活动”。

管理过程包括计划、组织、领导和控制人员与活动。

2. 管理职能

管理的主要职能是计划、组织、领导和控制。

（1）计划：确立组织目标，制定实现目标的策略。

计划有以下三个方面的内容：

- ① 研究活动条件；
- ② 制定业务决策；
- ③ 编制行动计划。

（2）组织：确定组织机构，分配人力资源。

组织要完成下述工作：



- ① 组织机构和结构设计;
 - ② 人员配备, 将适当的人员安置在适当的岗位上, 从事适当的工作;
 - ③ 启动并维持组织运转;
 - ④ 监视运转。
- (3) 领导: 激励并管理员工, 组建团队。
- (4) 控制: 评估执行情况, 控制组织的资源。

3. 管理幅度

管理幅度是指管理者直接领导下属的数量。

有效的管理幅度的大小受到以下几方面因素的影响:

- (1) 管理者本身的素质与被管理者的工作能力;
- (2) 管理者工作的内容;
- (3) 工作环境与工作条件。

4. 管理层次

管理层次是最高管理者到具体执行人员之间的不同管理层次。

按层次划分, 管理可分为高层管理、中层管理和基层(底层)管理三个层次。

- (1) 高层管理者是组织的高级管理者, 其主要作用是确立组织的宗旨和目标, 规定职责和提供资源。
- (2) 中层管理者负责利用资源以实现高层管理者确立的目标, 主要通过在其职权范围内执行计划并监督基层管理人员来完成。
- (3) 基层管理者负责日常业务活动, 他们通常监督指导作业人员, 保证组织正常运转。

5. 管理层次的创新

层级结构的组织形式是 20 世纪规模生产背景下在相对稳定的市场环境中所形成的一种高效组织形式。在信息经济时代, 为适应规模定制生产方式的需要, 组织形式发生很大的变化:

- (1) 扁平化: 当管理层次减少而管理幅度增加时, 金字塔状的组织形式就被“压缩”成扁平状的组织形式。

扁平化趋势表现在: 渠道层级减少, 渠道缩短, 而渠道宽度大大增加。扁平化销售渠道最显著的特点: 一是渠道直营化; 二是渠道短宽化。

- (2) 虚拟扁平化: 虚拟扁平化是在传统金字塔组织结构的基础上, 应用现代信息处理手段达到扁平化的基本目的。

6. 组织活动

组织的活动有三种: 作业活动、战术活动和战略规划活动, 分别由基层、中层和高层管理者负责执行。

- (1) 作业活动是组织内的日常活动, 包括申请与消费资源。
- (2) 战术活动由其中层管理者负责, 监督作业活动, 保证组织实现目标, 节约资源, 并确定如何配置企业资源以达到组织目标。

- (3) 战略规划活动需要建立组织的长期目标计划, 综观全局作出决策。

7. 管理技能

通常情况下, 作为一个管理者应具备三项管理技能, 即技术技能、人际技能和概念技能。



（1）技术技能：指具有某一专业领域的技术、知识和经验完成组织活动的的能力。

（2）人际技能：指与处理人事关系有关的技能，即理解激励他人并与他人共事的能力，主要包括领导能力、影响能力和协调能力。

（3）概念技能：指综观全局，认清为什么要做某事的能力，也就是洞察企业与环境相互影响的复杂性的能力，它包括理解事物相互关联性，从而找出关键影响因素的能力，确定与协调各方面关系的能力。

高层管理者尤其需要较强的概念技能；

中层管理者更多需要人际技能和概念技能；

基层管理者主要需要技术技能和人际技能。

8. 质量管理的概念

质量管理：在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。

通常包括制定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。

组织可通过建立质量管理体系来实施质量管理。

（1）质量方针和质量目标

质量方针——由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向。

质量目标——组织在质量方面所追求的目的。

（2）质量策划

质量策划是质量管理的一部分，致力于制订质量目标，并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。

质量策划的目的是保证最终的结果能满足顾客的需要。

（3）质量控制

质量控制是质量管理的一部分，致力于满足质量要求。

质量控制是设定标准（要求）、测量结果，判定是否达到预期要求，并对质量问题采取措施进行补救并防止再发生的过程。

（4）质量保证

质量保证是质量管理的一部分，致力于提供质量要求会得到满足的信任。

质量保证的关键是对达到预期质量要求的能力提供足够的信任。

（5）质量改进

质量改进是质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。

质量改进对象可能涉及组织各方面：体系、过程和产品。

9. 质量管理发展的三个阶段

（1）质量检验阶段

20世纪初，从生产人员中产生一支专职检查队伍，构成了一个专职的检查部门，由专职检验部门实施质量检验，称为“检验员的质量管理”。

此阶段质量管理属事后检验把关，无法在生产过程中起到预防、控制的作用。

（2）统计质量控制阶段

统计质量控制阶段的特征是数理统计方法与质量管理的结合。

第一次世界大战后期，休哈特将数理统计的原理运用到质量管理中来，并发明了控制图；控制图的

出现,是质量管理从单纯的事后检验进入检验加预防阶段的标志,也是形成一门独立学科的开始。

(3) 全面质量管理阶段

1961年,费根保姆提出了全面质量管理的概念。

全面质量管理(TQM):以质量为中心,以全员参与为基础,目的在于通过让顾客满意和(本组织所有者、员工、供方、合作伙伴或社会等)相关方受益而达到长期成功的一种管理途径。

全面质量管理在一定意义上讲,它已经不再局限于质量职能领域,而演变为一套以质量为中心的综合的、全面的管理方式和管理理念。

10. 质量管理专家的质量理念

(1) 休哈特的质量理念——统计质量控制之父

1924年5月,休哈特提出了世界上第一张控制图。

1931年出版了具有里程碑意义的《产品制造质量的经济控制》一书,全面阐述了质量控制的基本原理。休哈特认为,产品质量不是检验出来的,而是生产出来的,质量控制的重点应放在制造阶段,从而将质量管理从事后把关提前到事前控制。

PDCA(策划—实施—检查—处理)循环也是由休哈特提出的,随后被戴明采纳、宣传,获得普及,所以它也被称为“戴明环”。随着全面质量管理理念的深入,该循环在持续改善产品质量方面得到广泛使用,取得良好效果。

(2) 戴明的质量理念

1980年,美国NBC《日本可以,为什么我们不能》节目对戴明产生巨大影响;

主要观点:效率低下和不良质量的原因主要在管理系统而不在员工。

戴明14条原则:

- ① 建立改进产品和服务的长期目标;
- ② 采用新观念;
- ③ 停止依靠检验来保证质量;
- ④ 结束仅仅依靠价格选择供应商的做法;
- ⑤ 持续地且永无止境地改进生产和服务系统;
- ⑥ 采用现代方法开展岗位培训;
- ⑦ 发挥主管的指导帮助作用;
- ⑧ 排除恐惧;
- ⑨ 消除不同部门之间的壁垒;
- ⑩ 取消面向一般员工的口号、标语和数字目标;
- ⑪ 避免单纯用量化定额和指标来评价员工;
- ⑫ 消除影响工作完美的障碍;
- ⑬ 开展强有力的教育和自我提高活动;
- ⑭ 使组织中的每个人都行动起来去实现转变。

(3) 朱兰的质量理念

1951年出版了《质量控制手册》;1999年第五版改名为《朱兰质量手册》;

质量观点:质量来源于顾客的需求。

⑥ 机能管理。



- C. 基层管理者 D. 一般管理者
4. 质量管理的主要任务是建立质量管理体系,这一理念最早是由()提出的。
- A. 朱兰 B. 石川馨
- C. 戴明 D. 费根保姆
5. 将适当的人员安置在适当的岗位上,从事适当的工作,是管理的()职能。
- A. 计划 B. 组织 C. 领导 D. 控制
6. 在质量方面的指挥和控制活动,通常包括制定质量方针和目标及()、质量控制、质量保证和质量改进。
- A. 质量策划 B. 质量计划
- C. 质量管理 D. 质量体系
7. 质量保证是质量管理的一部分,致力于提供质量要求会得到满足的()
- A. 期望 B. 信任 C. 保证 D. 过程
8. 质量保证分为内部和外部两种,外部质量保证是()。
- A. 第三方提供担保 B. 组织向顾客或其他方提供信任
- C. 确保产品出厂后的质量 D. 组织向自己的管理者提供信任
9. 全面质量管理的思想是以()为中心,以全员参与为基础。
- A. 全员参与 B. 质量 C. 顾客 D. 过程
10. PDCA(策划—实施—检查—处理)循环也称“戴明环”,最早是由()提出的。
- A. 朱兰 B. 休哈特 C. 戴明 D. 费根保姆
11. “产品质量不是检验出来的,而是生产出来的”的质量观点是由()提出的。
- A. 朱兰 B. 休哈特 C. 戴明 D. 石川馨
12. 认为应“消除不同部门之间的壁垒”的质量管理原则的质量专家是()。
- A. 休哈特 B. 克劳士比 C. 戴明 D. 石川馨
13. “下道工序是顾客”是()的主要观点。
- A. 休哈特 B. 戴明 C. 石川馨 D. 克劳士比

二、多项选择题

14. 现代质量管理发展大致经历()阶段。
- A. 质量检验阶段 B. 统计质量控制阶段
- C. 全面质量管理阶段 D. ISO 9000 质量管理体系认证阶段
15. 有效的管理幅度的大小受()因素的影响。
- A. 管理者本身的素质 B. 被管理者的工作能力 C. 管理者工作的内容
- D. 被管理者工作的内容 E. 工作环境与工作条件
16. 组织的活动有(),分别由基层、中层、高层管理者负责执行。
- A. 质量保证 B. 质量控制 C. 作业活动
- D. 战术活动 E. 战略规划活动
17. 在管理幅度给定的条件下,管理层次与组织规模的大小()。