



圣才[®]学习网

www.100xuexi.com

全国质量专业技术人员职业资格考試辅导系列

质量专业基础知识与实务（初级）

过关必做 1500 题（含历年真题）

（第2版）

主编：圣才学习网

www.100xuexi.com

赠

140元大礼包

100元网授班 + 20元真题模考 + 20元圣才学习卡

详情登录：圣才学习网 (www.100xuexi.com) 首页的【购书大礼包专区】，

刮开本书所贴防伪标的密码享受购书大礼包增值服务。

特别推荐：质量专业技术人员资格考试辅导【保过班、网授班、题库等】



中国石化出版社

HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM

教·育·出·版·中·心

全国质量专业技术人员职业资格 examination 辅导系列

质量专业基础知识与实务(初级)

过关必做 1500 题(含历年真题)
(第 2 版)

主编: 圣才学习网

www.100xuexi.com

中国石化出版社

内 容 提 要

本书是全国质量专业技术人员职业资格考试初级科目《质量专业相关知识》、《质量专业基础理论与实务》的过关必做习题集。本书遵循指定教材的章目编排,共分为8章,根据最新考试大纲的考试内容和要求精心编写了约1500道习题,其中包括了部分历年真题。所选习题基本涵盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容,侧重于选用常考重难点习题,并对大部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

圣才学习网(www.100xuexi.com)提供质量专业技术人员职业资格考试辅导(保过班、一对一辅导、题库等)(详细介绍参见本书书前内页)。购书享受大礼包增值服务【100元网授班+20元真题模考+20元圣才学习卡】。本书特别适用于参加全国质量专业技术人员职业资格考试的考生,也可供各大院校学习质量管理的师生参考。

图书在版编目(CIP)数据

质量专业基础知识与实务(初级)过关必做1500题:
含历年真题/圣才学习网主编. —2版. —北京:中
国石化出版社,2012.3
(全国质量专业技术人员职业资格考试辅导系列)
ISBN 978-7-5114-1490-8

I. ①质… II. ①圣… III. ①质量管理-工作人员-
资格考试-习题集 IV. F273.2-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第041131号

未经本社书面授权,本书任何部分不得被复制、抄袭,或者
以任何形式或任何方式传播。版权所有,侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街58号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

http://www.sinopec-press.com

E-mail:press@sinopec.com

北京东运印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092毫米16开本20.5印张4彩插488千字

2012年3月第2版 2012年3月第1次印刷

定价:52.00元

《全国质量专业技术人员职业资格资格考试辅导系列》

编 委 会

主编：圣才学习网(www.100xuexi.com)

编委：肖 娟 娄旭海 郭文芳 肖 萌 段瑞权
倪彦辉 李昌付 王 琳 张 帆 李 力
王 巍 张宝霞 黄前海 罗国华 段 丽

序 言

为了帮助考生顺利通过全国质量专业技术人员职业资格考试，我们根据最新考试大纲和指定教材编写了全国质量专业技术人员职业资格考试辅导系列：

1. 《质量专业基础知识与实务(初级)过关必做1500题(含历年真题)》(第2版)
2. 《质量专业综合知识(中级)过关必做1500题(含历年真题)》(第2版)
3. 《质量专业理论与实务(中级)过关必做1500题(含历年真题)》(第2版)

本书是全国质量专业技术人员职业资格考试初级科目《质量专业相关知识》、《质量专业基础理论与实务》的过关必做习题集。本书遵循指定教材的章目编排，共分为8章，根据最新考试大纲的考试内容和要求精心编写了约1500道习题，其中包括了部分历年真题。所选习题基本涵盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容，侧重于选用常考重难点习题，并对大部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

特别说明：购买本书享受大礼包增值服务，登录相关网站，刮开所购图书封面防伪标的密码，即可享受大礼包增值服务：①价值100元的网授班。可冲抵价值100元的网授班学费。②价值20元的真题模考。可免费参加或者下载价值20元的历年真题模拟试题(在线考试)。③价值20元的圣才学习卡。您的账户可以获得20元充值，可在圣才学习网旗下所有网站进行消费。

圣才学习网(www.100xuexi.com)是一家为全国各类考试和专业课学习提供名师网授班、面授班、在线考试等全方位教育服务的综合性学习型门户网站，拥有近100种考试(含418个考试科目)、194种经典教材(含英语、经济、管理、证券、金融等共16大类)，合计近万小时的面授班、网授班课程。

你想在家里或上班时创业创收吗？圣才学习网推出“创业网站”项目，面向全国个人、机构招募网站创业者，代理产品：100种考试(含418个考试科目)的辅导课程和考试题库、194种经典教材名师讲堂。创业网站是一个完全属于自己的教育类淘宝网站，自定网站名称、拥有独立后台、自己收费开课。(创业网站的详细介绍参见本书书前彩页，咨询电话：18001260136，咨询QQ：540421935)

职称资格：www.100xuexi.com(圣才学习网)

考研辅导：www.100exam.com(圣才考研网)

圣才学习网编辑部

目 录

第一部分 质量专业相关知识

第一章 质量管理概论	(1)
第一节 质量与质量管理	(1)
第二节 质量与标准化	(46)
第三节 产品质量法和职业道德规范	(62)
第二章 质量管理体系	(75)
第一节 质量管理体系基本知识	(75)
第二节 ISO 9000 族质量管理体系标准	(89)
第三节 质量管理体系审核	(94)
第四节 质量认证	(109)
第三章 质量检验	(121)
第一节 质量检验的基本知识	(121)
第二节 质量检验的分类	(133)
第四章 计量基础	(150)
第一节 基本概念	(150)
第二节 计量单位	(155)
第三节 量值溯源	(163)
第四节 测量数据的修约	(176)
第五节 测量结果	(178)

第二部分 质量专业基础理论与实务

第五章 概率统计基础	(185)
第一节 概率的基础知识	(185)
第二节 统计的基本概念	(206)
第三节 回归分析	(212)
第六章 抽样检验	(217)
第一节 抽样检验的基本概念	(217)
第二节 抽样方案及对批可接收性的判定	(226)
第三节 计数调整型抽样检验及 GB/T 2828.1 的使用	(229)
第四节 孤立批计数抽样检验及 GB/T 2828.2 的使用	(245)
第七章 统计过程控制	(248)
第一节 统计过程控制的基本知识	(248)
第二节 常规控制图	(250)
第三节 分析用控制图与控制用控制图	(260)

第四节	过程能力分析	(263)
第五节	常规控制图的计算	(269)
第八章	质量改进	(276)
第一节	质量改进的概念及意义	(276)
第二节	质量改进的过程、步骤和内容	(278)
第三节	质量改进的组织与推进	(289)
第四节	质量改进活动的两种基本途径	(292)
第五节	质量改进常用的七种工具	(293)
第六节	质量管理小组(QC 小组)	(312)

第一章 质量管理概论

第一节 质量与质量管理

一、单项选择题(每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. 质量是一组固有特性满足要求的程度,理解质量的定义时下列说法正确的是()。

[2006年真题]

- A. 特性是可以固有的或赋予的
- B. 特性是针对产品而言的
- C. 某产品的赋予特性不可能是另外产品的固有特性
- D. 对特性的要求均应来自于顾客

【解析】B项,特性不仅是针对产品的特性,还包括感官的特性(如气味、噪音、包彩等)、行为的特性(如礼貌)、时间的特性(如准时性、可靠性)、人体工效的特性和功能的特性等;C项,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;D项,对特性的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。

2. 质量定义中的“要求是指明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”,这里“通常隐含的”是指()。[2008年真题]

- A. 在文件中阐明的要求或顾客提出的要求
- B. 组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法
- C. 法律法规要求的或强制性标准的要求
- D. 顾客的偏好

【解析】质量定义中,要求指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。其中所指的含义包括: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。

3. 组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的质量提出不同的需求,这体现了质量的()特点。[2010年真题]

- A. 经济性
- B. 广义性
- C. 时效性
- D. 相对性

【解析】质量具有经济性、广义性、时效性和相对性。相对性是指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要求;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. 在快递服务过程中，公司按照顾客的要求，准确地履行服务承诺，这种能力体现了服务特性中的()。[2008年真题]

- A. 响应性 B. 保证性 C. 有形性 D. 可靠性

【解析】服务特性可以分为：①可靠性，准确地履行服务承诺的能力；②响应性，帮助顾客并迅速提供服务的愿望；③保证性，员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力；④移情性，设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注；⑤有形性，有形的设备、设施、人员和沟通材料的外表。

5. 关于服务特性的说法，正确的是()。[2010年真题]

- A. 可靠性，体现为员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力
B. 保证性，体现为准确地履行服务承诺的能力
C. 响应性，体现为设身处地为顾客着想和对顾客给予特别的关注
D. 有形性，体现为有形的设备、设施、人员等方面的外表

【解析】A项，可靠性体现为准确地履行服务承诺的能力；B项，保证性体现为员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力；C项，响应性体现为帮助顾客并迅速提供服务的愿望。

6. 若超过规定的特性值要求，会()的质量特性是关键质量特性。[2007年真题]

- A. 造成重要不符合项
B. 直接影响产品安全或导致产品整机功能丧失
C. 产生顾客抱怨
D. 造成经济损失

【解析】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质量特性划分为关键、重要和次要三类。其中，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产品整机功能丧失的质量特性。

7. 管理的主要职能是计划、组织、领导和控制。“激励并管理团队”属于()。[2010年真题]

- A. 计划 B. 组织 C. 领导 D. 控制

【解析】企业的管理职能包括：①计划。确立组织目标，制定实现目标的策略。②组织。确定组织机构，分配人力资源。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。

8. 作为一名中层管理者在组织管理活动中，更多需要具备的管理技能是()。[2007年真题]

- A. 人际技能和概念技能 B. 概念技能和技术技能
C. 控制技能和人际技能 D. 人际技能和技术技能

【解析】作为一名中层管理者，更多需要人际技能和概念技能。人际技能是指与处理人事关系有关的技能，即理解激励他人并与其他人共事的能力；概念技能是指综观全局，认清

14. 顾客满意与否取决于顾客的价值观和期望与所接受产品或服务的状况比较，顾客的价值观决定了顾客要求或期望值，其期望值又称之为()。[2007 年真题]

- A. 认知质量 B. 感知质量 C. 一元质量 D. 魅力质量

【解析】顾客满意与否取决于顾客的价值观和期望与所接受产品或服务状况的比较。顾客的价值观决定了其要求或期望值，即认知质量，而组织提供的产品和服务形成可感知的效果，即感知质量。

15. 顾客习惯于把购买的产品和同类其他产品或以前的消费经验进行比较，这体现了顾客满意的()。[2007 年真题]

- A. 主观性 B. 层次性 C. 相对性 D. 阶段性

【解析】顾客满意的基本特性包括：主观性、层次性、相对性、阶段性。顾客对产品的技术指标和成本等经济指标通常不熟悉，他们习惯于把购买的产品和同类其他产品，或和以前的消费经验进行比较，由此得到满意或不满意，体现了顾客满意的相对性。

16. 下列标题中，属于《卓越绩效评价准则》“七大类目”的是()。[2010 年真题]

- A. 产品实现 B. 质量方针 C. 过程管理 D. 管理职责

【解析】《卓越绩效评价准则》的七大类目包括：①领导；②战略；③顾客与市场；④资源；⑤过程管理；⑥测量、分析与改进；⑦经营结果。如图 1-1 所示。

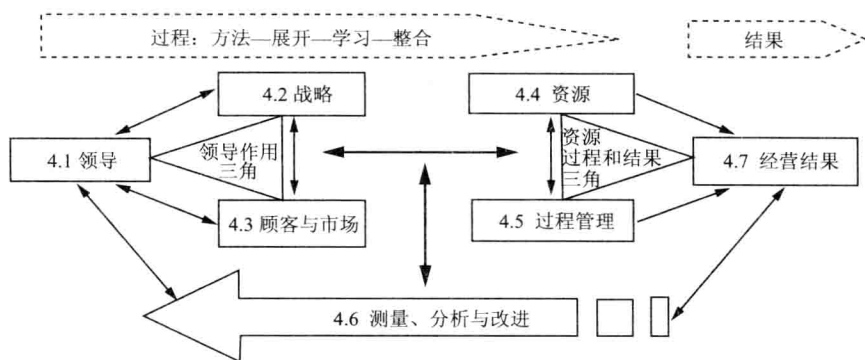


图 1-1 卓越绩效评价准则框架模型图

17. 著名质量专家朱兰的三部曲是指()。[2007 年真题]

- A. 质量策划、质量控制和质量改进 B. 质量方针、质量目标和质量战略
C. 质量组织、质量实施和质量突破 D. 质量控制、质量维持和质量突破

【解析】朱兰(J. M. Juran)是美国的著名质量专家，他认为质量是指那些能满足顾客需求，从而使顾客感到满意的“产品特性”。朱兰博士把质量管理的三个普遍过程，即质量策划、质量控制和质量改进称为构成质量管理的三部曲(即朱兰质量管理三部曲)。

18. 组合音响的音质属于()。

- A. 物理特性 B. 感官特性 C. 人体功效特性 D. 功能特性

【解析】组合音响的音质属于听觉判断的对象，它属于质量特性中的感官特性。

19. 乘客希望列车准时到站,体现了质量特性的()。
- A. 物的特性 B. 功能的特性 C. 行为的特性 D. 时间的特性

【解析】乘客希望列车准时到站,是对列车运行的准时性的要求,是对质量时间的特性提出的要求。

20. 特性是指可区分的特征,下列特征属于功能性特征的是()。
- A. 机械性能 B. 气味 C. 可靠性 D. 飞机的最高速度

【解析】质量的特性主要包括:①物的特性,如机械性能;②感官的特性,如气味、噪音、色彩等;③行为的特性,如礼貌;④时间的特性,如准时性、可靠性;⑤人体工效的特性,如生理的特性或有关人身安全的特性;⑥功能的特性,如飞机的最高速度。

21. 下列关于“特性”的论述,错误的是()。
- 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

【解析】特性指“可区分的特征”,“固有的”是指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;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。

22. 下列各项对要求的理解,错误的是()。
- 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”是指相关方强烈要求的或是由双方达成一致的协议要求的
D. 要求可以由不同的相关方提出

【解析】要求是指明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。其中,“必须履行的”是指法律法规要求的或有强制性标准要求的。

23. 化妆品对顾客皮肤的保护性要求,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

【解析】A项,“明示的”要求是指规定的要求,如在文件中阐明的要求或顾客明确提出的要求;B项,“通常隐含的”要求是指组织、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项,“必须履行的”要求是指法律法规要求的或有强制性标准要求的。银行对顾客有效的保密性要求不是规定的要求也不是强制性标准要求的,属于通常隐含的要求。

24. 下列各项属于“明示的要求”的是()。
- A. 食品卫生安全法 B. 顾客明确提出的要求
C. 化妆品对顾客皮肤的保护性 D. 国家质量标准

【解析】参见第 23 题解析。

25. 物美价廉、物有所值反映了质量的()特性。

- A. 经济性 B. 广义性 C. 时效性 D. 相对性

【解析】质量特性中的经济性是指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，物有所值表明质量有经济性的表征。

26. 原先顾客认为质量好的产品因顾客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

【解析】质量特性中的时效性是指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，例如，原先被顾客认为质量好的产品会因为顾客要求的提高而不再受到顾客的欢迎。因此，组织应不断地调整对质量的要求。

27. 组织是()组合而成的有机整体，安排通常是有序的。

- A. 由两个或两个以上的个人
B. 由三个或三个以上的个人为了实现共同的目标，按一定的程序
C. 由两个或两个以上的单位
D. 由两个或两个以上的个人为了实现共同的目标

【解析】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”，可以理解为：组织是由两个或两个以上的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。

28. 依据产品的存在形式，可将产品分为()。

- A. 有形的和无形的 B. 固定的和流动的
C. 服务性产品和硬件性产品 D. 实物性产品和劳务性产品

【解析】产品的种类主要包括：①依据主导成分的不同，可分为服务、软件、硬件或流程性材料；②依据产品的存在形式，可分为有形的和无形的。

29. 某组织是经营大型机械的贸易公司，最不可能成为该组织顾客的是()。

- A. 地区代理商 B. 零售商
C. 该公司的员工 D. 收取税收的税务部门

【解析】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、零售商、受益者和采购方。顾客可以是组织内部的或外部的。D 项税务部门并不接受该组织的产品。

30. 服务质量特性可分为五种类型，但不包括()。

- A. 可靠性 B. 保证性 C. 可维修性 D. 响应性

【解析】服务特性可以分为五种类型：①可靠性，准确地履行服务承诺的能力；②响应性，帮助顾客并迅速提供服务的愿望；③保证性，员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力；④移情性，设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注；⑤有形性，有形的设备、设施、人员和沟通材料的外表。不同的服务对各种特性要求的侧重点

会有所不同。

31. 飞机的正误点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

【解析】飞机的准时起飞降落是航空公司对乘客的一种服务承诺，属于可靠性。

32. 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. 技术文件的程度 D. 工艺参数的程度

【解析】符合性质量以“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，“符合”的程度反映了产品质量的一致性。

33. 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

【解析】A 项，符合性质量是以“符合”现行标准的程度作为衡量依据；B 项，适用性质量是以适合顾客需要的程度作为衡量的依据；C 项，广义质量是指国际标准化组织总结质量的不同概念加以归纳提炼，并逐渐形成人们公认的名词术语。纯净水厂对出厂产品是按 GB 17323—1998 进行质量检验以判断产品是否合格，是以 GB 17323—1998 作为产品是否合格的衡量依据，是符合性质量。

34. 某企业根据产品适合顾客需要的程度来判定产品质量是否合格，在这里质量的概念是()。
- A. 符合性质量 B. 适用性质量 C. 广义质量 D. 狭义质量

【解析】适用性质量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“适用性”，即“产品在使用时能成功地满足顾客需要的程度。”

35. 四项管理职能之间的关系从逻辑关系来看，通常是()。

- A. 先计划，继而组织，然后领导，最后控制
B. 先组织，继而领导，然后计划，最后控制
C. 先控制，继而组织，然后领导，最后计划
D. 先组织，继而控制，然后计划，最后领导

【解析】管理的主要职能是计划、组织、领导和控制。四项管理职能之间的关系从逻辑关系来看，通常是按发生先后顺序，即先计划，继而组织，然后领导，最后控制。

36. 从管理职能的作用看，下列说法正确的是()。
- A. 计划是手段 B. 组织是前提 C. 控制是保证 D. 领导是关键

【解析】从管理职能的作用看，计划是前提、组织是保证、领导是关键、控制是手段；四个职能之间是一个相辅相承、密切联系的一个整体。

37. 管理幅度是指()。
- A. 管理者直接领导下属的数量 B. 管理者领导的下属的总数量

- C. 管理者领导的下属的管理层次数 D. 管理者间接领导下属的数量

【解析】管理幅度是指管理者直接领导下属的数量；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。

38. 在组织规模给定的条件下，管理幅度与管理层次之间的关系是()。

- A. 正比例关系 B. 反比例关系 C. 无关 D. 视具体情况而定

【解析】在管理幅度给定的条件下，管理层次与组织规模的大小成正比，即组织规模越大，成员人数越多，管理层次就越多；在组织规模给定的条件下，管理层次与管理幅度成反比，即管理者直接领导下属的人员越多，组织所需的层次就越少。

39. 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. 概念技能 B. 组织技能 C. 技术技能 D. 人际技能

【解析】一名管理者应具备的三个管理技能为：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其他人共事的能力，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。

40. 作为高层管理者尤其需要较强的()。

- A. 技术技能 B. 概念技能 C. 人际技能 D. 专业知识技能

【解析】作为一名管理者应具备三个管理技能，即技术技能、人际技能和概念技能，其中高层管理者尤其需要较强的概念技能。

41. 关于基层管理者所需的技能，下列叙述正确的是()。

- A. 需要较强的概念技能和技术技能 B. 需要更多的人际技能和概念技能
C. 需要更多的技术技能和人际技能 D. 需要较强的概念技能

【解析】作为一名管理者应具备三个管理技能，其中，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。

42. 组织的基本任务是()。

- A. 向市场提供符合顾客和其他相关方要求的产品
B. 采取措施激励全体员工的工作热情
C. 配备必要的人力和物力资源
D. 建立系统的管理模式

【解析】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”。组织的基本任务是向市场提供符合顾客和其他相关方要求的产品，围绕着产品质量形成的全过程实施质量管理是组织各项管理的主线。

43. 下列关于质量方针的说法，不正确的是()。

- A. 质量方针是指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

- B. 质量方针是企业经营总方针的组成部分
- C. 质量方针是企业管理者对质量的具体要求和指令
- D. 企业最高管理者应确定质量方针并形成文件

【解析】C项，质量方针是企业经营总方针的组成部分，是企业管理者对质量的指导思想和承诺，而不是具体要求和指令。

44. 质量策划的目的是保证最终的结果能满足()。
- A. 顾客的需要
 - B. 相关质量标准
 - C. 企业成本的有效控制
 - D. 相关方的需要

【解析】质量策划是质量管理的一部分，致力于制定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。即质量策划的目的是保证最终的结果能满足顾客的需要。

45. 质量保证的基础和前提是()。
- A. 保证质量
 - B. 质量策划
 - C. 质量管理
 - D. 保证质量、满足要求

【解析】保证质量、满足要求是质量保证的基础和前提，质量管理体系的建立和运行是提供信任的重要手段。

46. 下列关于质量控制和质量保证的叙述不正确的是()。
- 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. 质量控制适用于对组织任何质量的控制

【解析】质量保证可分为内部和外部两种，内部质量保证是组织向自己的管理者提供信任；外部质量保证是组织向顾客或其他方提供信任。

47. ()是质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。
- A. 质量目标
 - B. 质量策划
 - C. 质量保证
 - D. 质量改进

【解析】A项，质量目标是组织在质量方面所追求的目的，是组织质量方针的具体体现；质量策划致力于制定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；质量控制致力于满足质量要求；C项，质量保证致力于提供质量要求会得到满足的信任；D项，质量改进致力于增强满足质量要求的能力。

48. 全面质量管理的思想以()为中心。
- A. 顾客
 - B. 质量
 - C. 过程
 - D. 全员参与

【解析】全面质量管理是以质量为中心，以全员参与为基础，旨在通过让顾客和所有相关方受益而达到长期成功的一种管理途径。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，综合的、全面的管理方式和管理理念。

49. 全面质量管理的概念最早见于1961年()一书。
- A. 休哈特的《工业产品质量的经济控制》
 - B. 菲根堡姆的《全面质量管理》
 - C. 朱兰的《朱兰质量手册》

