

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）

主编：金圣才

支持：中华管理学习网

赠

圣才学习卡 20 元

中华管理学习网 www.100guanli.com

圣才学习网 www.100xuexi.com

中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教·育·出·版·中·心

质量专业技术人员职业资格考 试辅导系列

质量专业基础知识与实务(初级)

过关必做 1500 题(含历年真题)

主编: 金圣才

支持: 中华管理学习网

中国石化出版社

内 容 提 要

本书是质量专业技术人员资格考试初级科目“质量专业相关知识”、“质量专业基础理论与实务”的一本过关必做习题集。本书遵循指定教材《质量专业基础知识与实务(初级)》(2009年版)的章目编排,共分8章,根据最新《全国质量专业基础知识与实务考试大纲(初级)》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。所选习题基本覆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,对部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

本书特别适用于参加质量专业技术人员资格考试的考生,也适用于各大院校学习质量管理的师生参考,对于从事相关工作的专业人员来说,也是学习质量管理的一本不可多得的学习资料。本书配有圣才学习卡,圣才学习网/中华管理学习网(www.100guanli.com)为考生提供各种管理类资格考试的名师网络课程、历年真题等增值服务。

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/
金圣才主编. —北京:中国石化出版社,2009
(质量专业技术人员资格考试辅导系列)
ISBN 978-7-80229-928-3

I. 质… II. 金… III. 质量管理-工作人员-资格考核-习题 IV. F273.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 063317 号

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.cn

金圣才文化发展(北京)有限公司排版

北京宏伟双华印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092 毫米 16 开本 20.75 印张 491 千字

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

定价:42.00 元

特别说明：与本书相关的网络课程的详细介绍参见本书书后内页！

圣才学习网名校名师

赵彬	清华大学副教授、博士生导师、博士、博士后	周永强	首都经贸大学副教授、博士，获美国PMP认证
王志诚	北京大学副教授、博士、博士后	彭一江	北京工业大学副教授、硕士生导师、监理工程师
林新奇	中国人民大学教授、全国企业人力资源管理师 国家职业资格专家委员会委员	陶友松	武汉大学教授、建筑学家、国家一级注册建筑师
杨栋	中国人民大学讲师、博士、注册金融分析师	刘幸	武汉大学教授、博士生导师、博士
肖羽莹	南开大学环境科学与工程学院教授、博士	叶燕青	武汉大学教授、主任医师、科主任
王亚柯	对外经济贸易大学副教授、博士	田翠姣	湖北省内科护理专业委员会副主任委员
杨万荣	北京理工大学副教授、留法理学博士	吴小燕	武汉大学教授、医学博士，中国医师协会肾脏 病分会委员
聂利君	中央财经大学副教授、硕士生导师、博士	熊福生	中南财经政法大学教授、硕士生导师
黄锐	中央民族大学副教授、博士	熊卫	中南财经政法大学副教授、博士后，湖北省职 业技能鉴定指导中心注册高级考评员
童行伟	北京师范大学副教授、北京大学统计学博士	陈金洪	华中科技大学副教授，高级工程师
田宝	首都师范大学副教授、博士、博士后	……	更多名师介绍请登陆： www.100xuexi.com
朱振荣	北京工商大学副教授、硕士生导师、博士		

圣才学习网网络课程

<ul style="list-style-type: none"> ☑ 中华英语学习网 www.100yingyu.com <ul style="list-style-type: none"> · 大学英语四级、六级网络课程 · 英语专业四级、八级网络课程 · 考博英语网络课程 · 成人英语三级网络课程 · 全国大学生英语竞赛网络课程 …… ☑ 中华证券学习网 www.1000zq.com <ul style="list-style-type: none"> · 证券业从业人员资格考试网络课程 · 期货从业人员资格考试网络课程 · 保荐代表人胜任能力考试网络课程 · 基金销售人员从业考试网络课程 · 证券经纪人专项考试网络课程 …… ☑ 中华金融学习网 www.100jrx.com <ul style="list-style-type: none"> · 中国银行业从业人员考试网络课程 · 金融英语证书考试(FECT)网络课程 · CFA考试网络课程 …… ☑ 中华保险学习网 www.1000bx.com <ul style="list-style-type: none"> · 保险代理人网络课程 · 保险公估人网络课程 · 保险经纪人网络课程 …… ☑ 中华精算师考试网 www.1000jss.com <ul style="list-style-type: none"> · 中国精算师网络课程 · 北美精算师(ASA/FSA)网络课程 …… ☑ 中华财会学习网 www.1000ck.com <ul style="list-style-type: none"> · 注册会计师(CPA)网络课程 · 会计职称(会计师)考试网络课程 · 会计从业人员资格考试网络课程 · 注册税务师(CTA)网络课程 · 注册资产评估师(CPV)网络课程 · 全国审计专业技术考试网络课程 …… 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 中华统计学习网 www.1000tj.com <ul style="list-style-type: none"> · 统计从业资格考试网络课程 · 全国统计专业技术资格考试网络课程 …… ☑ 中华外贸学习网 www.100waimao.com <ul style="list-style-type: none"> · 报关员网络课程 · 报检员网络课程 · 外销员网络课程 · 外贸跟单员网络课程 · 国际商务单证员网络课程 …… ☑ 中华管理学习网 www.100guanli.com <ul style="list-style-type: none"> · 企业人力资源管理师网络课程 · 营销师网络课程 · 质量专业人员资格考试网络课程 · 同等学力工商管理网络课程 · 中物联认证(物流师)网络课程 …… ☑ 中华教育学习网 www.1000jy.com <ul style="list-style-type: none"> · 教师资格考试网络课程 · 教育学考研网络课程 · 教育硕士网络课程 · 同等学力教育学考试网络课程 …… ☑ 中华心理学习网 www.100xinli.com <ul style="list-style-type: none"> · 心理咨询师网络课程 · 心理学考研网络课程 · 同等学力心理学考试网络课程 …… ☑ 中华工程资格考试网 www.100gczg.com <ul style="list-style-type: none"> · 建筑师网络课程 · 建造师网络课程 · 结构工程师网络课程 · 土木工程师网络课程 · 监理师网络课程 …… 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 中华IT学习网 www.100itxx.com <ul style="list-style-type: none"> · 计算机考研网络课程 · 全国计算机等级考试网络课程 …… ☑ 中华医学学习网 www.100yixue.com <ul style="list-style-type: none"> · 执业医师网络课程 · 执业药师网络课程 · 助理医师网络课程 · 卫生专业资格考试网络课程 · 医学考研网络课程 · 同等学力医学考试网络课程 …… ☑ 中华法律学习网 www.1000fl.com <ul style="list-style-type: none"> · 司法考试网络课程 · 企业法律顾问考试网络课程 · 法律硕士考试网络课程 · 同等学力法学考试网络课程 …… ☑ 国家职业资格考试网 www.100zyzg.com <ul style="list-style-type: none"> · 全国出版资格考试网络课程 · 出版物发行员资格考试网络课程 · 全国广播电视编辑记者播音员主持人资格考试网络课程 · 国家秘书职业资格网络课程 · 导游资格考试网络课程 · 社会工作师网络课程 · 营养师网络课程 …… ☑ 其他网站网络课程 <ul style="list-style-type: none"> 中华自考网 www.1000zk.com 中华成考网 www.100chengkao.com 中国公务员考试网 www.100gwy.com 中小学学习网 www.100zxx.com 中华竞赛网 www.100jingsai.com …… <p>圣才学习网网络课程不断添加、更新中，更多网络课程请登陆 www.100xuexi.com</p>
--	---	--

电话：010-82082161 邮箱：1314jsc@163.com QQ：564948255

地址：北京海淀区中国人民大学文化大厦10层

金圣才文化发展(北京)有限公司

《质量专业技术人员职业资格考試辅导系列》

编 委 会

主编：金圣才

编委：肖娟 秦燕 刘雅婷 娄旭海
何艳丽 吴小静 彭锋 赵志云
余天同 张红海 李飞后 肖玉
张文娟 孙中经 李良 王晓静
苏剑平 程慧

序 言

为了帮助考生顺利通过质量专业技术人员职业资格考試，我們根据最新考試大纲和指定教材编写了质量专业技术人员职业资格考試辅导系列：

- 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)》
- 2.《质量专业综合知识(中级)过关必做1500题(含历年真题)》
- 3.《质量专业理论与实务(中级)过关必做1500题(含历年真题)》

本书是质量专业技术人员职业资格考試初级科目“质量专业相关知识”、“质量专业基础理论与实务”的一本过关必做习题集。本书遵循指定教材《质量专业基础知识与实务(初级)》(2009年版)的章目编排，共分8章，根据最新《全国质量专业基础知识与实务考試大纲(初级)》的考試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**。所选习题基本覆盖了考試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，对部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

需要特别说明的是：如果相关法律法规、考試大纲以及其他考試资料发生变化，我们会及时根据最新法律法规和考試大纲对本书进行修订和说明，读者可以登陆中华管理学习网(www.100guanli.com)查看并下载相关修订部分。本书参考了众多的配套资料和相关参考书，书中错误、遗漏不可避免，敬请指正和提出建议。

圣才学习网(www.100xuexi.com)是一家为全国各类考試和专业課学习提供**名师网络课程**、**历年真题详解**等各类复习资料的综合性大型网站，包括中华管理学习网、中华物流考試网、中华公共管理学习网、同等学力考試网、中华証券学习网、中华英语学习网等48个子网站。

其中，中华管理学习网(www.100guanli.com)是一家为全国各管理类考試和管理专业課学习提供全套复习资料的专业性网站。管理类考試包括质量专业技术人员职业资格考試、企业人力资源管理师考試、物流师职业资格认证考試等；管理专业課包括管理学原理、人力资源管理、市场营销、物流管理、行政管理、公共管理等。每个栏目(各种管理类考試、各科专业課)都设置有为考生和学习者提供一条龙服务的资源，包括：网络课程辅导、在线测试、专业图书、历年真题详解、专项练习、笔记讲义、视频课件、学术论文等。

本书特别适用于参加质量专业技术人员职业资格考試的考生，也适用于各大院校学习质量管理的师生参考，对于从事相关工作的专业人员来说，也是学习质量管理的一本不可多得的学习资料。本书配有圣才学习卡，圣才学习网/中华管理学习网(www.100guanli.com)为考生提供各种管理类資格考試的**名师网络课程**、**历年真题**等增值服务。详情请登录网站：

圣才学习网 www.100xuexi.com

中华管理学习网 www.100guanli.com

金圣才

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)
一、单项选择题	(1)
二、多项选择题	(23)
三、综合分析题	(40)
第二节 质量与标准化	(45)
一、单项选择题	(45)
二、多项选择题	(53)
三、综合分析题	(62)
第三节 产品质量法和职业道德规范	(63)
一、单项选择题	(63)
二、多项选择题	(68)
三、综合分析题	(75)
第二章 质量管理体系	(77)
第一节 质量管理体系基本知识	(77)
一、单项选择题	(77)
二、多项选择题	(81)
三、综合分析题	(87)
第二节 ISO 9000 族质量管理体系标准	(89)
一、单项选择题	(89)
二、多项选择题	(92)
三、综合分析题	(96)
第三节 质量管理体系审核	(97)
一、单项选择题	(97)
二、多项选择题	(105)
三、综合分析题	(111)
第四节 质量认证	(112)
一、单项选择题	(112)
二、多项选择题	(117)
三、综合分析题	(121)
第三章 质量检验	(123)
第一节 质量检验的基本知识	(123)
一、单项选择题	(123)

二、多项选择题	(127)
三、综合分析题	(135)
第二节 质量检验的分类	(138)
一、单项选择题	(138)
二、多项选择题	(143)
三、综合分析题	(149)
第四章 计量基础	(151)
第一节 基本概念	(151)
一、单项选择题	(151)
二、多项选择题	(153)
第二节 计量单位	(156)
一、单项选择题	(156)
二、多项选择题	(159)
第三节 量值溯源	(163)
一、单项选择题	(163)
二、多项选择题	(167)
三、综合分析题	(173)
第四节 测量数据的修约	(174)
一、单项选择题	(174)
二、综合分析题	(175)
第五节 测量结果	(176)
一、单项选择题	(176)
二、多项选择题	(177)
三、综合分析题	(179)

第二部分 质量专业基础理论与实务

第五章 概率统计基础	(182)
第一节 概率的基本知识	(182)
一、单项选择题	(182)
二、多项选择题	(193)
三、综合分析题	(202)
第二节 统计的基本概念	(203)
一、单项选择题	(203)
二、多项选择题	(206)
第三节 回归分析	(209)
一、单项选择题	(209)
二、多项选择题	(211)
三、综合分析题	(212)
第六章 抽样检验	(214)
第一节 抽样检验的基本概念	(214)

一、单项选择题	(214)
二、多项选择题	(218)
三、综合分析题	(221)
第二节 批质量判断过程	(223)
一、多项选择题	(223)
第三节 抽样方案的评价	(223)
一、单项选择题	(223)
二、多项选择题	(224)
第四节 计数调整型抽样检验及 GB/T 2828.1 的使用	(225)
一、单项选择题	(225)
二、多项选择题	(231)
三、综合分析题	(238)
第五节 孤立批计数抽样检验及 GB/T 2828.2 的使用	(241)
一、单项选择题	(241)
二、多项选择题	(242)
第七章 统计过程控制	(244)
第一节 统计过程控制的基本知识	(244)
一、单项选择题	(244)
二、多项选择题	(245)
第二节 常规控制图	(246)
一、单项选择题	(246)
二、多项选择题	(251)
第三节 分析用控制图与控制用控制图	(255)
一、单项选择题	(255)
二、多项选择题	(256)
第四节 过程能力分析	(258)
一、单项选择题	(258)
二、多项选择题	(261)
三、综合分析题	(262)
第五节 常规控制图的计算	(263)
一、单项选择题	(263)
二、多项选择题	(265)
三、综合分析题	(267)
第八章 质量改进	(270)
第一节 质量改进的概念及意义	(270)
一、单项选择题	(270)
二、多项选择题	(271)
第二节 质量改进的过程、步骤和内容	(272)
一、单项选择题	(272)
二、多项选择题	(278)

三、综合分析题	(282)
第三节 质量改进的组织与推进	(283)
一、单项选择题	(283)
二、多项选择题	(285)
第四节 质量改进活动的两种基本途径	(287)
一、单项选择题	(287)
二、多项选择题	(287)
第五节 质量改进常用的七种工具	(288)
一、单项选择题	(288)
二、多项选择题	(294)
三、综合分析题	(301)
第六节 质量管理小组(QC 小组)	(306)
一、单项选择题	(306)
二、多项选择题	(307)
三、综合分析题	(310)

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

【答案】A

【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. 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

【答案】B

【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。

3. 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

【答案】A

【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。

4. 以下关于“过程方法”的论述,不正确的是()。[2007年真题]

- A. 将相互关联的过程作为系统加以识别,理解和管理称之为过程方法

- B. 过程方法是将活动和相关的资源作为过程进行管理
- C. 过程方法应用于质量管理体系的建立，形成了基于过程的质量管理体系模式
- D. 系统地识别并管理众多相互关联的活动，以及过程的相互作用称之为过程方法

【答案】A

【解析】系统地识别并管理众多相互关联的活动，以及过程的相互作用称之为过程方法。将相互关联的过程作为系统加以识别，理解和管理称之为管理的系统方法。

5. 根据质量要求设定标准，测量结果，判定是否达到了预期要求，对质量问题采取措施进行补救并防止再发生的过程是()。[2007年真题]
- A. 质量检验
 - B. 质量控制
 - C. 质量改进
 - D. 质量策划

【答案】B

【解析】质量检验是对产品的一个或多个质量特性进行观察、测量、试验，并将结果和规定的质量要求进行比较，以确定每项质量特性合格情况的技术性检查活动；质量改进是指通过采取各种有效措施，提高产品、过程或体系满足质量要求的能力，使质量达到一个新的水平、新的高度；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。

6. 组织与供方的关系是()。[2006年真题]
- A. 组织依存于供方
 - B. 供方依存于组织
 - C. 相互依存
 - D. 相互竞争

【答案】C

【解析】组织与供方是相互依存的，互利的关系可增强双方创造价值的能力。供方提供的产品对组织向顾客提供满意的产品可以产生重要的影响。组织在形成经营和质量目标时，应及早让供方参与合作，帮助供方提高技术和管理水平，形成彼此休戚相关的利益共同体。

7. 顾客期望的形成不仅同先前的经验有关，而且与曾经发生的类似情况下的经验有关。影响期望的因素有：标记、信息、资料、推荐、知识。以下属于“标记”的因素是()。[2006年真题]
- A. 权威机构的认证
 - B. 产品的品牌
 - C. 产品目录
 - D. 广告

【答案】B

【解析】公司的名称、产品的品牌属于标记；产品目录、对比软件属于信息；广告、承诺、权威机构的认证和证明等属于推荐的内容。

8. 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

【答案】A

【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。

9. 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

【答案】C

【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。

10. 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

【答案】A

【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)。

11. 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

【答案】A

【解析】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。

12. 关于质量的概念，下列说法正确的是()。

- 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

【答案】B

【解析】根据GB/T 19000—2000标准的定义，质量是“一组固有特性满足要求的程度”。

13. “质量”定义中的“特性”指的是()。

- A. 固有的 B. 内在的 C. 潜在的 D. 明示的

【答案】A

【解析】质量的定义为：一组固有特性满足要求的程度。特性可以是固有的或赋予的。固有特性指某事或某物中本来就有的，尤其是那种永久的特性。

14. 下列各项不属于质量定义范畴的固有特性的是()。

- A. 酒店的入住率 B. 设备的销售价格
C. 零件的尺寸 D. 产品寿命

【答案】B

【解析】特性可以是固有的或赋予的。固有特性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；B项属于赋予特性。

15. 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

【答案】D

【解析】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)、售后服务要求等。手机的保修期是产品的售后服务，属于赋予特性。

16. 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

【答案】B

【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。

17. 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

【答案】D

【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。

18. 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

【答案】D

【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。

19. 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

【答案】B

【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。

20. 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

【答案】C

【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。

21. 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

【答案】B

【解析】“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；“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；“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。

22. 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

【答案】B

【解析】参见第21题解析。

23. 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

【答案】D

【解析】质量具有经济性、广义性、时效性和相对性。其中，质量的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需求；也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求。顾客买东西有的考虑耐用与否，有的要求款式新颖，是对同一产品的功能提出的不同要求，属于质量的相对性。

24. 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

【答案】A

【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。

25. 原先顾客认为质量好的产品因顾客要求的提高而不再受到欢迎，这反映了质量的()。
- A. 经济性 B. 广义性 C. 时效性 D. 相对性

【答案】C

【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。

26. 组织是()组合而成的有机整体，安排通常是有序的。
- A. 由两个或两个以上个人
B. 由三个或三个以上个人为了实现共同的目标，按一定的程序
C. 由两个或两个以上单位
D. 由两个或两个以上个人为了实现共同的目标

【答案】D

【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。

27. 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

【答案】A

【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。

28. 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

【答案】D

【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。

29. 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

【答案】C

【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。

30. 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

【答案】A

【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。

31. 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为()。
- 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

【答案】B

【解析】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：①关键质量特性，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；②重要质量特性，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；③次要质量特性，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。

32. 适用性质量概念，要求人们从()和满足程度两个方面去理解质量的实质。
- A. 成本要求 B. 社会要求 C. 顾客要求 D. 使用要求

【答案】D

【解析】适用性质量是以适合顾客需要的程度作为衡量的依据。适用性质量概念，要求人们从“使用要求”和“满足程度”两个方面去理解质量的实质。

33. 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

【答案】A

【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。

34. 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

【答案】A

【解析】符合性质量是以“符合”现行标准的程度作为衡量依据；适用性质量是以适合顾客需要的程度作为衡量的依据；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。

35. 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

【答案】B

【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。”

36. 关于广义质量概念和狭义质量概念的比较，下面说法不正确的是()。
- A. 广义质量概念中的产品包括硬件、软件、服务和流程性材料，而狭义质量概念中的产品仅指硬件
B. 广义质量概念可应用于各行业，狭义质量概念主要用于制造业
C. 广义质量概念中质量被看作是技术问题，狭义质量概念中质量则被看作是经营问题
D. 广义质量概念的顾客是指无论内部还是外部的所有人员，狭义质量概念的顾客则是仅指购买产品的顾客

【答案】C

【解析】广义质量概念中质量被看作是经营问题，狭义质量概念中质量则被看作是技术问题。

37. 管理的主要职能是()。
- A. 计划、组织、协调和控制 B. 计划、组织、协调和领导
C. 计划、组织、领导和控制 D. 计划、协调、领导和控制

【答案】C

【解析】管理的主要职能是计划、组织、领导和控制。具体内容包括：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。

38. 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