

一、单项选择题 (共 20 题、共 40 分)

1.

属于企业内部顾客的是 ( )。

A、

企业的销售部门

B、

企业的原始设备制造商

C、

企业的供应商

D、

企业的代理商

2.

亲和图的绘制步骤，其顺序正确的是 ( )。

1 收集语言资料；2 制图；3 将语言资料制成卡片；4 应用；5 确定课题；6 整理综合卡片

A、

163524

B、

415326 **答案资料联系 1397798885**

C、

241365

D、

513624

3.

作控制图时，取预备数据，至少取 ( ) 组。

A、

15

B、

45

C、

25

D、

35

4.

应用“基于事实的决策方法”原则，组织需采取哪项措施？（ ）

A、

组织在决策的过程中根据设定的质量目标收集相关的信息和数据等

B、

A+B+C

C、

对收集到的信息和数据等资料综合评价，采用适当的统计技术方法等对资料去伪存真，确保数据和信息的精确、可靠

D、

基于事实分析、经验和直觉等进行决策并采取措施

5.

组织对下列哪些信息进行分析以做出决策（ ）。

A、

竞争对手信息

B、

A+B+C

C、

客户期望

D、

管理信息

6.

控制用控制图的作用是（ ）。

A、

及时告警

B、

消除不合格品

C、

起到贯彻预防作用

D、  
处理生产中的问题

7.  
因各种原因每次只能得到一个数据或希望尽快发现并消除异常因素时，应采用（ ）进行分析判断。

A、  
平均值—标准偏差控制图

B、  
缺陷数控制图

C、  
单值—移动极差控制图

D、  
不合格品数控制图

8.  
组织的（ ）应负责持续改进的工作，在组织内部创造一个持续改进的工作环境。

A、  
各级员工

B、  
部门管理者

C、  
各级领导层

D、  
最高管理者

9.  
下列属于多因素调查表的是（ ）。

A、  
不合格品项目调查表

B、  
矩阵调查表

C、  
质量分布调查

D、  
缺陷位置调查表

10.

KJ法所使用的亲和图的设计思想源自于（ ）。

A、  
头脑风暴法

B、  
因果图法

C、  
系统图法

D、  
流程图法

11.

小概率事件原理是（ ）。

A、  
小概率事件在一次试验中几乎不可能发

B、  
小概率事件在一次试验中可能发生，可能不发生

C、  
小概率事件在一次试验中可能发生

D、  
小概率事件在一次试验中必然发生

12.

石川馨认为推行日本的质量管理是经营思想的一次革命，下列不属于其内容的是（ ）。

A、  
质量第一，面向消费者

B、  
全员参与，过程方法

C、  
下道工序是顾客，用数据、事实说话

D、  
尊重人的经营，机能管理

13.

散布图中，当  $x$  值增加， $y$  值也增加，且点子分布比较密集，点子云呈线性，称为（ ）。

A、  
强正相关

B、  
弱负相关

C、  
弱正相关

D、  
强负相关

14.

现行最新版的 ISO9000 系列国际标准为（ ）。

A、  
1994 版

B、  
2009 版

C、  
2000 版

D、  
2008 版

15.

树图一般是（ ）。

A、  
单目标的

B、  
可有两至三个主题

C、  
多目标的

D、  
多任务的

16.

根据产生数据的特征，将数据划分若干组的方法是（ ）。

A、  
直方图

B、  
聚类法

C、  
调查表

D、  
分层法

17.

把市场需求转化为在规定等级内的产品设计特性的质量是（ ）。

A、  
市场调研质量

B、  
售后服务质量

C、  
设计质量

D、  
制造质量

18.

（ ）是质量管理的基本特点，也是 2000 版 ISO9000 族标准版中提出的质量管理八项基本原则之一。

A、  
严格的质量管理监督

B、  
质量验证

C、  
质量控制

D、  
持续的质量改进

19.

国际贸易的激烈竞争，是产生 ISO9000 族标准的（ ）。

A、  
实践基础

B、  
现实要求

C、  
客观条件

D、  
理论基础

20.

使用休哈特控制图的目的是区分影响产品质量波动的（ ）。

A、  
认为因素与设备因素

B、  
偶然因素与异常因素

C、  
管理因素与环境因素

D、  
工艺因素与原材料因素

二、多项选择题 (共 10 题、共 40 分)

1.

全面质量管理阶段的新情况有哪些（ ）。

A、  
人们对成品质量要求更高

B、  
各国企业都很重视产品责任和质量保证问题

C、  
质量管理被看成是处于较大系统中的一个子系统

D、  
越来越重视人的因素

2.

PDCA 循环的特点有（ ）。

A、

大环套小环，互相促进

B、

上一级 PDCA 循环是一下级 PDCA 循环的依据，而下一级 PDCA 循环又是上一级的落实和具体化

C、

不断循环上升

D、

推动 PDCA 循环，关键在于 A 阶段

3.

以零缺陷为目标观点包括（ ）。

A、

以零缺陷为目标是观念上的革命

B、

以零缺陷为目标是提高质量

C、

以零缺陷为目标是降低成本、及时交货、提高效益的保证

D、

以零缺陷为目标是“预防为主”观念的集中体现

4.

设计过程包括（ ）。

A、

产品开发设计

B、

试验与鉴定

C、

工艺设计

D、

试制

5.

企业管理者要有效地推进本企业 QC 小组活动深入持久开展，主要应抓好的工作有（ ）。



A、  
制定企业年度的 QC小组活动推进方针与计划

B、  
建立健全企业 QC小组活动管理办法

C、  
提供开展活动的环境条件

D、  
对 Qc 小组活动给予具体指导

6.  
应用标杆瞄准时应注意（ ）。

A、  
选择作为标杆的企业要慎重

B、  
结合自身实际情况

C、  
标杆瞄准的结果要得到企业高层领导的支持和接受

D、  
企业在进行连续改进活动以及推行质量目标管理时,要注意运用标杆瞄准的思想和方法寻求改进方案和制定质量目标,突破企业的现有业绩水平,向世界领先企业看齐

7.  
产品包括以下哪些类型（ ）。

A、  
硬件

B、  
服务

C、  
软件

D、  
流程性材料

8.  
全面质量管理的特点包括（ ）。

全员参加的质量管理

B、  
经济效益的全面性

C、  
管理对象的全面性

D、  
管理方法的全面性

E、  
全过程的质量管理

9.  
一个企业的外部顾客主要包括（ ）。

A、  
购买者

B、  
潜在顾客

C、  
加工者

D、  
供应商

E、  
中间商

10.  
头脑风暴法的应用步骤可分为三个阶段，这三个阶段是（ ）。

A、  
准备阶段

B、  
调查阶段

C、  
引发和产生创造性思维的阶段

整理阶段

三、判断题 (共 10 题、共 20 分)

1.

全员的质量管理就意味着全面质量管理要始于教育，终于教育。

正确

错误

2.

与传统的质量管理相比较,全面质量管理从管因素转变为管结果。

正确

错误

3.

企业推行 TQM 的过程，不需要按照 PDCA 循环不断螺旋上升的改善过程。

正确

错误

4.

企业既需要寻找外援，同时还应集中精力发展自己的优势。

正确

错误

5.

数据是对客观事物的定量化反映。

正确

错误

6.

强调预防为主，不断改进的思想，减轻了质量检验的重要程度。

正确

7.

质量波动是完全可以避免的，只要控制住影响过程工序质量的六个因素。

正确

错误

8.

排列图可以帮助我们找出质量问题的主要矛盾。

正确

错误

9.

在质量改进的措施中,预防措施是质量改进的关键。

正确

错误

10.

全面质量管理的特点之一就是全体人员参加的管理，“质量第一，人人有责”。

正确

错误

特别提醒： 一、单项选择题（共 20 题、共 40 分）

1.

应用“基于事实的决策方法”原则，组织需采取哪项措施？（ ）

A、

组织在决策的过程中根据设定的质量目标收集相关的信息和数据等

B、

A+B+C

C、

基于事实分析、经验和直觉等进行决策并采取措施

D、

对收集到的信息和数据等资料综合评价，采用适当的统计技术方法等对资料去伪存真，确保

2.

按应用形式，关联图可分为（ ）。

A、

单一目的型和多目的型

B、

单一目的型和应用型

C、

中央集中型和单向集约型

D、

关系表示型和应用型

3.

对某通道宽度的测量要求准确到 **cm**(取整)，测量结果为 110，112，110，109，…，请问这属于（ ）数据。

A、

计数值

B、

计价值

C、

计量值

D、

算术值

4.

认证机构一旦受理组织的申请，就会派审核组进行现场审核，审核结束可能有三种结论（ ）。

A、

质量管理体系有待改进

B、

A+B+C

C、

质量管理体系运行符合标准要求

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/197013053046006063>