

一、单项选择[共 5 题，每题 1 分，总计 5 分]

1、顾客不包括（ ）。

- A. 委托人
- B. 有关方
- C. 零售商
- D. 消费者

2、不属于硬件质量特性的是（ ）。

- A. 内在特性
- B. 经济特性
- C. 可移植特性
- D. 商业特性

3、有关广义质量概念与狭义质量概念的对比，说法不对的是（ ）。

- A. 以产品为主题，狭义质量概念指有形制成品(硬件)，广义质量概念指硬件、服务、软件和流程性材料
- B. 以质量被看作是为主题，狭义质量概念指经营问题，广义质量概念指技术问题
- C

. 以改善是用于提高为主题，狭义质量概念指部门业绩，广义质量概念指企业业绩

D. 以质量管理培训为主题，狭义质量概念指集中在质量部门，广义质量概念指全企业范围内

4、质量管理是指在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。有关其定义的理解不对的是（ ）。

A. 质量管理是通过建立质量方针和质量目的，并为实现规定的质量目的进行质量筹划，实行质量控制和质量保证，开展质量改善等活动予以实现

B. 组织在整个生产和经营过程中，需要对诸如质量、计划、劳动、人事、设备、财务和环境保护等各个方面进行有序的管理

C. 控制的基本任务是向市场提供符合顾客和其他有关方规定的产品，围绕着产品质量形成的全过程实行质量管理是控制的各项管理的主线

D. 质量管理涉和组织的各个方面， 与否有效地实行质量管理关系到组织的兴衰

5、方针目的制定的程序为（ ）。

①搜集资料，提出汇报 ②组织评议 ③确定问题点 ④审议通过 ⑤宣传教育 ⑥起草提议草案

A. ⑤①③⑥②④

B. ⑤①②③⑥④

C. ①③④⑤②⑥

D. ①③⑤②④⑥

6、有关质量成本的防止、鉴定和故障(PAF)模型构成的说法不对的是()。

- A. 防止成本为防止故障所支付的费用
- B. 鉴定成本为评估质量规定与否被满足而进行试验、检查和检查所支付的费用
- C. 内部故障指产品在交付时不能满足质量规定所导致的损失
- D. 外部故障指产品在交付后不能满足质量规定所导致的损失

7、行业原则由()编制计划,组织草拟,统一审批、编号、公布,并报国务院原则化行政主管部门立案。

- A. 国家的官方原则化机构
- B. 国家政府授权的有关机构
- C. 国务院有关行政主管部门
- D. 省、自治区、直辖市人民政府原则化行政主管部门

8、()是制定原则对象的基本属性。

- A. 反复性事物
- B. 客观性事物
- C. 新事物
- D. 相似事物

9、根据对供应商的业绩评价,可以将所有供应商分为()四级。

- A. 一、二、三、四

B. 甲、乙、丙、丁

C. A、B、C、D

D. I、II、III、IV

10、() 是指对接受(获得)某个详细产品所有的但愿(预期到达的)。

A. 顾客需求

B. 需求

C. 规定

D. 期望

11、对顾客满意程度的定量化描述称为()。

A. 顾客满意度指标

B. 顾客满意度

C. 顾客满意度测量

D. 顾客满意度评价

12、引擎的目的是()。

A. 搜集所有有关顾客的信息，为企业各部门创立统一的顾客观点

B. 对顾客信息进行分析，为企业员工提供所需要的信息，也也许是销售机会或顾客的埋怨，然后显示顾客下一步将采用的行动

C. 采用代码或连接器和桥梁，位于新安装的CRM

系统与企业老式系统之间，提供信息服务的数据映射服务，可以使得系统与其他分散的系统保持沟通

D. 提供多种个性化的应用，包括多种记录、财务分析汇报等

13、层次分析法是()由著名运筹学家赛惕(T. L. Satty)提出的,后来韦伯(Weber)等将之用于供应商的选择。

A. 20世纪70年代

B. 20世纪80年代

C. 19世纪70年代

D. 19世纪80年代

14、()是阐明所获得成果或提供所完毕活动的证据的文献。

A. 记录

B. 程序

C. 文献

D. 清单

15、()是指具有领导和控制组织的职责和权限的一种人或一组人。

A. 最高管理者

B. 管理者

C. 管理者代表

D. 最高领导人

16、设计和开发的更改重要是指对已经评审、验证或确认的（ ）的更改。

- A. 设计内容
- B. 设计成果
- C. 设计过程
- D. 设计规定

17、（ ）和管理评审都是组织建立自我评价、增进自我改善机制的手段。

- A. 第一方审核
- B. 第二方审核
- C. 多方审核
- D. 内部审核

18、（ ）体现了质量管理应遵照的基本原则，包括了质量管理的指导思想和质量管理的基本措施。

- A. 八项质量管理原则
- B. 领导作用
- C. 全员参与
- D. 重视实效

19、（ ）的目的在于增长顾客和其他有关方满意的机会。

- A. 领导作用

- B. 全员参与
- C. 重视实效
- D. 持续改善

20、() 必须经最高管理者签订公布。

- A. 质量手册
- B. 质量管理体系文献
- C. 评审手册
- D. 质量管理体系方针

21、() 包括防止已发现的不合格和潜在的不合格。

- A. 纠正不合格
- B. 防止不合格
- C. 防止不合格
- D. 改善不合格

22、过程控制，尤其是记录过程控制的任务之一就是识别、控制和运用“要素”之间的()或互相作用。

- A. 总体性
- B. 关联性
- C. 有序性

D. 动态性

23、产品性能试验是按规定程序和规定对产品的（ ）和多种使用条件下的适应性和其能力进行检查和测量，以评价产品性能满足规定规定的程度。

A. 基本特性

B. 基本功能

C. 基本原理

D. 使用措施

24、下列有关流程性材料的特点表述有误的一项是（ ）。

A. 流程性材料可以是固态、液态和气态

B. 流程性材料与软件、服务相比一般为有形产品

C. 流程性材料具有整体的均匀性

D. 流程性材料具有自然的持续性，既可以进行计数，也可以进行计量

25、不属于设计部门提供的质量检查文献的是（ ）。

A. 产品技术原则

B. 检查规程

C. 产品使用说明书

D. 关键件与易损件清单

26、如下对于质量检查计划的表述中有误的一项是（ ）。

- A. 检查计划是产品生产者对整个检查和试验工作进行的系统筹划和总体安排的结果
- B. 编制质量检查计划的目的是指导检查人员完毕检查工作，保证检查工作的质量
- C. 质量检查计划必须由质量管理部门或质量检查的主管部门负责，由检查技术人员编制
- D. 编制检查计划要充足体现检查的目的并要综合考虑检查成本

27、检查站是根据生产作业分布(工艺布置)和检查流程设计确定的作业过程中（ ）的检查实体。

- A. 最小
- B. 最基本
- C. 最大
- D. 最多

28、对不合格品的处理，属于（ ）范围，一般不规定检查人员承担处置不合格品的责任和拥有对应的权限。

- A. 处置性鉴定
- B. 评估性鉴定
- C. 符合性鉴定

D. 合用性鉴定

29、按照1~2位有效位数，对测量不确定度的数值进行修约时，一般要将最末位背面的数（ ）。

A. 四舍五入

B. 都进位而不是舍去

C. 化整取零

D. 都舍去而不是进位

30、模拟式仪器在读取其示值时，一般是估读到最小分度值的（ ）。

A. 1/10

B. 1/5

C. 1/2

D. 1/20

二、多选[共 5 题，每题 2 分，总计 10 分]

31、规定指“明示的、一般隐含的或必须履行的需求或期望”。下列说法对的是（ ）。

A. “明示的”可以理解为是规定的规定

B. “一般隐含的”是指组织、顾客和其他有关方的通例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的

- C. “必须履行的”是指顾客或有关方规定的或有强制性原则规定的
- D. 规定可以由不一样的有关方提出，不一样的有关方对同一产品的规定也许是不相似的
- E. 规定可以是多方面的，当需要特指时，可以采用修饰词表达

32、顾客对供方的质量体系规定往往需要证明，以使顾客具有足够的信任。证明的措施包括（ ）。

- A. 第三方的合格申明
- B. 提供形成文献的基本证据
- C. 提供由其他顾客认定的证据
- D. 顾客亲自审核
- E. 由供方进行审核

33、质量管剪发展阶段包括（ ）。

- A. 质量检查阶段
- B. 质量筹划阶段
- C. 记录质量控制阶段
- D. 整体质量管理阶段
- E. 全面质量管理阶段

34、属于戴明的质量管理14条原则的是（ ）。

- A. 建立改善产品和服务的长期目的
- B. 采用新观念
- C. 发挥主管的指导协助作用
- D. 强调用量化定额和指标来评价员工
- E. 依托检查来保证质量

35、方针目的管理的理论根据是（ ）。

- A. 行为科学
- B. 论理科学
- C. 系统理论
- D. 科学理论
- E. 哲学理论

36、方针目的管理通过PDCA循环，以（ ）相结合的经济责任制为考核手段，保证方针目的管理全过程的实现。

- A. 责
- B. 权
- C. 义
- D. 利
- E. 质

37、可通过定性调查来确定顾客满意度的措施有（ ）。

- A. 由顾客填写调查表
- B. 深入研究所调查的问题
- C. 观测顾客的行为
- D. 理解和熟悉顾客的感受
- E. 组织应根据研究的性质、期限和可获得的资金来确定数据的最佳搜集措施

38、查对工作费是指（ ）工作所需时间的费用支出。

- A. 操作人员按照质量计划的规定而检查自己的工作质量
- B. 在制造过程中按规定检查产品和工序与否合格
- C. 挑出不符合质量规定而被送回的所有废品、次品
- D. 进行加工过程中的产品质量评价
- E. 有关仪器的校准和维修

39、有关内部故障(损失)成本有关论述对的的有（ ）。

- A. 返工或返修损失费不包括重新投入运行前的再次检查费用
- B. 降级损失费指因产品质量达不到规定的质量等级而降级或让步所损失的费用
- C. 停工损失费指因质量问题导致停工所损失的费用
- D. 产品质量事故处理费指因处理内部产品质量事故所支付的费用
- E. 其他内部故障费用包括输入延迟、重新设计、资源闲置等费用

40、质量意识教育的内容包括()。

- A. 质量的概念
- B. 质量法律、法规
- C. 质量对组织、员工和社会的意义和作用
- D. 经营理念
- E. 质量责任

41、培训教师的选择应从()实际出发,选择外部或组织内部人员。

- A. 培训目的
- B. 培训筹划
- C. 培训方式
- D. 培训制约条件
- E. 培训资源

42、按《行业原则管理措施》的规定,需要在行业范围内统一的()方面的技术规定,可以制定为行业原则(含原则样品的制作)。

- A. 技术术语、符号、代号(含代码)、文献格式、制图措施等通用技术语言
- B. 药物、兽药、食品卫生、环境保护、节省能源、种子等法律、法规规定的规定
- C. 工、农业产品的品种、规格、性能参数、质量指标、试验措施以和安全、卫生规定

- D. 通用零部件的技术规定
- E. 产品构造要素和互换配合规定

43、产品质量立法的基本原则重要有（ ）。

- A. 有限范围原则
- B. 统一立法、区别管理的原则
- C. 实行行政区域统一管理、组织协调的属地化原则
- D. 奖优罚劣原则
- E. 互相承认原则

44、作为企业的质量专业技术人员，拥有授权范围内的参与、监督和指导权力，为此必须具有如下能力（ ）。

- A. 质量评估
- B. 质量抽查
- C. 产品开发和质量改善
- D. 质量审核
- E. 安全、环境鉴定

45、对供应商业绩的评估措施有（ ）。

- A. 合格评分法
- B. 不合格评分法

- C. 综合评分法
- D. 分析评分法
- E. 模糊综合评价法

46、顾客满意的特性为（ ）

- A. 主观性
- B. 客观性
- C. 层次性
- D. 相对性
- E. 阶段性

47、顾客关系管理应用支持顾客关系生命周期中对应的业务过程，包括（ ）。

- A. 营销
- B. 推销
- C. 电子贸易
- D. 服务
- E. 销售

48、供应商与企业之间的契约，一般包括（ ）等类型。

- A. 企业的需求和技术规定
- B. 基本供货协议

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/366035032050010150>