

2023年质量知识考试试题库及参考答案

★★题库在手，逢考无忧★★

一、多选题

- 质量管理体系文件的数量多少、详略程度、使用什么媒体视具体情况而定，一般取决于下列因素（ACD）。
 - 组织的类型和规模
 - 组织的信誉
 - 产品的复杂性
 - 适用的法规要求
- 质量管理体系审核的主要活动通常包括（ABCE）。
 - 文件评审
 - 现场审核的准备
 - 现场审核的实施
 - 纠正措施的验证
 - 审核的完成
- 对于预防措施的控制和实施应（BC）。
 - 分析发生不符合的原因
 - 针对原因采取措施
 - 验证措施的有效性
 - 避免不符合的重复发生
- 以下关于顾客满意的说法，正确的是(ABC)。
 - 顾客满意是指顾客对其要求已被满足的程度的感受
 - 不同顾客的要求不同，其感受也不同
 - 没有抱怨不一定表明顾客满意
 - 若要求符合顾客的愿望并得到满足，顾客一定忠诚
 - 顾客抱怨后，就不会再满意或忠诚
- 质量具有（ABC）。
 - 广义性
 - 时效性
 - 相对性
 - 差异性
- 以下哪些类的产品应当列入强制性产品认证范围（ABC）。
 - 涉及国家安全、为了防止欺诈行为的产品
 - 涉及人体健康或者安全的产品
 - 涉及保护动植物生命或者健康的产品
 - 涉及公共利益及经济宏观调控的产品
- 内部审核的目的是确定质量管理体系是否（ABD）。
 - 符合产品实现过程的策划安排
 - 符合GB/19001-2008 标准和组织体系文件的要求
 - 提高了过程的效率
 - 得到了有效实施与保持
- 在下列各项所述的工作条件中，哪几项属于GB/T19001-2008 标准6.4条款所述的工作环境？（AD）。
 - 培训机构培训教室的照明

- B. 建筑工地的施工噪声
 - C. 喷漆车间空气中二甲苯的浓度
 - D. 酒店公共场所的温度
9. 对质量管理体系的变更，在（AB）阶段应保持质量管理体系的完整性。
- A. 变更的策划阶段
 - B. 变更的实施阶段
 - C. 变更之后
 - D. 体系变更试运行三个月后
10. 质量管理体系文件的详略程度取决于下列哪些因素？（ABCD）
- A. 组织的类型和规模
 - B. 过程的复杂性和相互作用以及产品的复杂性
 - C. 适用的法律法规
 - D. 人员的能力
11. 以下哪些是领导作用的体现？（ACD）
- A. 确定职责、权限
 - B. 实施内审
 - C. 制定方针、确保目标的制定
 - D. 确保资源的获得
12. 不合格品的处置方式有（ABCD）。
- A. 返工
 - B. 返修
 - C. 让步使用
 - D. 报废
13. 质量目标应（CD）。
- A. 追求高水平，以提升管理水平
 - B. 体现组织的现实管理水平
 - C. 是可测量的，能通过努力实现
 - D. 既具有先进性又不能过高要求
14. 根据GB/T19001-2008 标准5.4.1条款，质量目标应（ACD）。
- A. 可测量
 - B. 层层分解
 - C. 与质量方针保持一致
 - D. 包括与满足产品要求有关的内容
15. GB/19001-2008 标准6.2.1 条款中所述的对产品质量有影响的人员包括（BD）。
- A. 组织的外包过程中的相关人员
 - B. 组织内部的合同制人员
 - C. 制造厂聘用的保安人员
 - D. 制造厂临时聘用的生产工人
16. 组织采取纠正措施的目的是（AD）。
- A. 消除不合格的原因
 - B. 纠正不合格
 - C. 消除潜在不合格

D. 防止不合格的再发生

17. 请选出下列人中是质量管理专家的：(ABDF)。

- A. 戴明
- B. 朱兰
- C. 莱顿·休伊特
- D. 石川馨
- E. 西蒙·马库斯
- F. 菲利浦·克劳士比

18. 整理的三原则是(ABC)。

- A、清理，制定“需要”与“不需要”判定标准
- B、清除，制定废弃物处理方法
- C、清爽，生产现场、服务现场、办公场所秩序井然，干净整洁
- D、清扫，扫除落下物、溢出物等

19. 整理的目的是(ABCD)。

- A. 精简现场，充分利用空间
- B. 节约时间，减少无用的管理
- C. 防止误用无关的物品
- D. 营造清爽的工作场所

20. 造成等待浪费的原因，通常有(ABCD)。

- A. 作业不平衡
- B. 安排作业不当
- C. 停工待料

D. 品质不良

21. 下列关于管理方式的说法，正确的是(ABD)。

- A. 责任心强、能动性高的员工，马不扬鞭自奋蹄，对他们的管理应以激励、荣誉、授权的方式为主
- B. 责任心强、能动性高的员工，应为其安排具有一定挑战性、创新性的工作，他们有较强的自我实现的需要
- C. 公正公平是最重要的，同在一个班组，班组长不能让员工有不公平感，所以，对所有员工的任务、管理方式都应该是一样的
- D. 对安于现状的员工的管理，应以工作流程约束之，工作标准一定要清晰、无歧义

22. 下列关于班组长在企业中地位的说法，正确的是(AC)。

- A、班组长是班组生产经营的组织协调者和指挥者，处于“兵头将尾”的地位
- B、班组长是直接的生产者和技术带头人，应能解决工作中的所有技术难题
- C、班组长是班组员工的教练，是员工职业生涯发展的引导者
- D、班组长实质上还是一个干活的，算不上管理者

23. 王强是机修班班长，张经理问他：“上星期报修的两台机器修好了吗？后天要投入使用了。”王强回答道：“别担心，我在他们报修后，第一时间就安排了人修理了。”张经理问道：“修好了吗？”王强：“我安排了班里维修水平最高的两个人，他们保证今天修好。”下列关于王强班长的说法，正确的是(BCD)。

- A、王强充分信任班组成员，授权之后就不再做过多的干涉，是个好班长
- B、王强分配任务之后，没有做好结果监控，是他的失职
- C、王强对张经理是否修好的问题，一再回答，工作已经安排下去了，而不是到底是“修好了”还是“没有修好”，说明王强沟通能力需要提高
- D、辅助上级领导工作，是班组长的重要职责之一。王强应该在张经理询问之前主动汇报结果

24. 确保现场设备的安全运行，应（ABC）。

- A. 日常点检
- B. 设备的目视化
- C. 做好现场5S
- D. 设备台账

25. 异常问题的特点（ABCD）。

- A. 不可预见的
- B. 发生的突然性
- C. 对后道工序带来严重的影响
- D. 对客户带来严重影响

26. 异常问题处理的有效工具包括（ABCD）。

- A. 必备的技能
- B. 良好的组织能力、沟通能力
- C. 具备良好的心理素质-切忌慌乱
- D. 积累丰富的经验

27. 为了保证配送质量，在作业过程当中设立确认环节，确认方式有(ABCD)

种。

- A. 全数抽查
- B. 定时检查
- C. 定量检查
- D. 抽取检查

28. 以下哪些内容属于推行自主管理七大步骤中的步骤(ABCD)。

- A. 初始清洁
- B. 自主点检
- C. 临时基准与规范的编制
- D. 自主管理的深入化

29. 设备管理使用原则的三好为(ABD)。

- A. 管好
- B. 保养好
- C. 用好
- D. 修好

30. 最基础最原始的防错方法（AB）。

- A. 自检
- B. 互检
- C. 抽检
- D. 防错技术应用

31. 客户服务标准应满足（AD）。

- A. 能随时满足客户需求

- B. 以平均数为标准
 - C. 越细致越好
 - D. 陈述清晰，通俗易懂
32. 作为一个企业管理者，怎样才能树立正确的客户服务理念 (AC)。
- A. 以客户的需求为导向
 - B. 以市场为导向
 - C. 为客户创造价值
 - D. 为企业创造价值
33. 客户服务的标准的确立有哪些条件 (ABC)。
- A. 制定客户服务标准
 - B. 制定客户服务标准的关键因素
 - C. 贯彻实施客户服务标准
 - D. 与客户做好沟通
34. 在与客户沟通时，应具备哪些条件 (ABCD)。
- A. 做一个忠实的倾听者
 - B. 主动向客户询问
 - C. 进行有效的语言沟通
 - D. 注重其他的沟通方式
35. 客服拨打电话重点包括 (ABC)。
- A. 考虑客户此时是否方便接听
 - B. 一般情况下，如无急事，非上班时间不打电话
 - C. 如果对方不在，而事情不重要或不保密时，可请代接电话者转告
 - D. 通话中，如果发生掉线、中断等情况，应等待对方重新拨打
36. 在遇到客户比较激动的时候，以下表述不恰当的是 (ABCD)。
- A. “不可能，绝对不会有这种事情发生的”
 - B. “我绝没有说过那种话”
 - C. “这是我们公司的规定”
 - D. “我不大清楚”
37. 服务礼仪是各服务行业人员必备的素质和基本条件，那么服务礼仪的关键是 (ACD)。
- A. 尊重、沟通
 - B. 积极
 - C. 规范、互动
 - D. 心态
38. 服务中微笑的魅力是 (ABCD)。
- A. 谦恭
 - B. 友好
 - C. 真诚
 - D. 适时
39. 物流配送客户服务路线的原则有 (ABCDEF)。
- A. 路线最短原则
 - B. 成本最低原则
 - C. 利润最高原则
 - D. 吨公里最小原则

- E. 准确性最高
 - F. 合理运力原则
40. 物流企业对客户进行分类管理，注重重点客户的服务质量，将更多的时间和精力放在重点客户的服务上。重点客户是 (AB)。
- A. A 类客户
 - B. B 类客户
 - C. C 类客户
 - D. D 类客户
41. 物流客户关系管理的基本准则包括 (ABC)。
- A. 服务为先
 - B. 增值为本
 - C. 关系至上
 - D. 质量为先
42. 无论是哪种客户服务战略，都包含了四个基本要素 (ACDE)。
- A. 客户选择
 - B. 成本领先
 - C. 价值获取
 - D. 战略控制
 - E. 业务范围
43. 关于“文件控制”，下列正确的说法是 (ABC)。
- A. 文件可以以纸张、磁盘、光盘、照片或标准样品等形式存在
 - B. 文件应保持清晰、易于识别

- C. 文件控制的主要目的是为了控制文件的有效性
- D. 文件控制不包括对外来文件的控制

解析：文件控制包括对外来文件的控制，应确保外来文件得到识别，并控制其分发。

44. GB/T19001-2008 标准要求应控制的资源包括 (ABC)。

- A. 人力资源
- B. 基础设施
- C. 工作环境
- D. 自然资源

解析：资源至少应包括人力资源、基础设施和工作环境。

45. GB/T 19001-2008 标准规定，一般情况下，在规定的产品的测量和监视安排都圆满完成后，产品可放行和交付使用，特殊情况，同时具备以下条件 (CD)，产品方可放行和交付使用。

- A. 最高管理层批准
- B. 管理者代表批准
- C. 有关授权人批准
- D. 适用时顾客批准

解析：一般情况下，根据产品实现策划的安排，所规定的对产品的监视和测量的安排都已圆满完成后，产品才能放行和交付使用。除非：(1)有关授权人批准；(2)适用时顾客批准。

46. 审核证据包括与审核准则有关的并能够证实的 (CD)。

- A. 程序

- B. 要求
- C. 记录
- D. 事实陈述或其他信息

解析：审核证据：与审核准则有关的并且能够证实的记录、事实陈述或其他信息。

47. 第一方审核(内部审核)用于 (ABC)。

- A. 管理评审
- B. 内部改进
- C. 自我合格声明的基础
- D. 认证

48. 审核的要求是审核过程应具有 (BCD)。

- A. 适宜性
- B. 独立性
- C. 系统性
- D. 文件化

49. 质量检验的主要功能有 (ABDE)。

- A. 鉴别功能
- B. 把关功能
- C. 纠正功能
- D. 预防功能
- E. 报告功能

50. (ACE) 是质量检验的主要步骤。

- A. 测量或试验
- B. 检定
- C. 记录
- D. 隔离
- E. 获取样品

51. 监视作为产品检验的一种补充形式主要适用在 (AD)。

- A. 过程的结果不能通过其后检验来评定
- B. 作业人员技能水平较低
- C. 自动化程度较高、不需要进行测量
- D. 质量特性主要取决于过程参数

52. 产品验证的主要内容是 (ABC)。

- A. 查验提供的质量凭证的完整性和正确性
- B. 确认检验依据的正确性和有效性
- C. 查验检验凭证的有效性和检验数据的完整性
- D. 核实用户反馈情况的真实性

53. 关于产品标识的使用, 正确的有 (ABE)。

- A. 需要区别不同的产品时, 应对产品进行标识
- B. 没有标识就难以识别不同产品时, 应对产品进行标识
- C. 任何情况下都应对产品进行标识, 以标明不同的产品
- D. 任何情况下产品标识都应具有唯一性
- E. 没有标识就难以识别不同产品状态时, 应对产品进行标识

54. 关于审核证据的说法, 正确的有 (AD)。

- A. 审核证据是可证实的信息
 - B. 审核证据只能是文件
 - C. 审核证据是一种审核发现
 - D. 审核证据与审核准则有关
 - E. 审核证据应是定量
55. 关于审核的说法, 正确的有 (BCDE)。
- A. 质量管理体系与环境管理体系或其他管理体系一起接受审核称为“联合审核”
 - B. 按审核委托方不同可将审核划分为第一方审核、第二方审核和第三方审核
 - C. 按审核对象不同可将审核划分为体系审核、过程审核和产品审核
 - D. 第一方审核亦称内部审核
 - E. 第二方审核是外部审核
56. GB/T 19001—2008 标准中所表述的“顾客财产”是指顾客所拥有的 (AB) 财产。
- A. 由组织控制的
 - B. 由组织使用的
 - C. 由顾客控制的
 - D. 由顾客使用的
 - E. 由组织采购的
57. 质量检验的报告功能在于为 (ACDE) 提供重要信息和依据。
- A. 质量控制
 - B. 质量培训
 - C. 质量改进
 - D. 质量考核
 - E. 质量决策
58. 在检验人员做出产品放行、交付的判定前, 需要 (AD)。
- A. 提供证实产品符合规定要求的客观证据
 - B. 提供产品的生产能力已达到要求的客观证据
 - C. 提供顾客已经满意的客观证据
 - D. 所提供的客观证据得到认定
 - E. 提供产品能按约定时间交付的客观证据
59. 产品形成过程中, 质量波动是客观存在的, 直接引起质量波动的因素包括 (ACD)。
- A. 操作人员的作业行为
 - B. 基层管理人员数量
 - C. 作业设备的技术状态
 - D. 作业过程采用的技术方法
 - E. 顾客要求的供货时间
60. 影响检验结果的主要因素有 (ACDE)。
- A. 检测手段
 - B. 检测记录
 - C. 检测方法
 - D. 检测条件

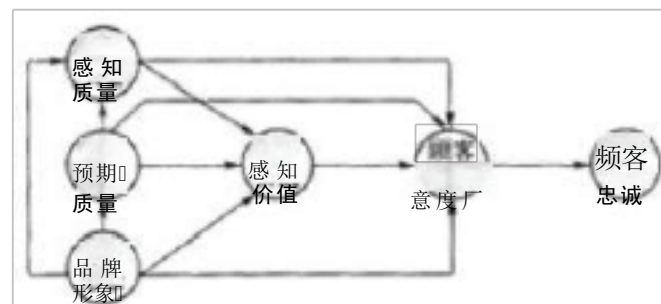
- E. 检测人员
61. 设置检验站通常遵循的基本原则有 (ABCD)。
- A. 重点考虑质量控制的关键作业部位和控制点
 - B. 能满足生产作业过程需要
 - C. 节约检验成本
 - D. 有适宜的工作环境
 - E. 设置后固定不变
62. 不合格品控制程序主要是规定对不合格品的 (BCD)。
- A. 预防措施
 - B. 控制措施
 - C. 处置权限
 - D. 处置职责
 - E. 用户补偿
63. 朱兰质量管理三部曲的内容包括 (ACD)。
- A. 质量策划
 - B. 质量保证
 - C. 质量控制
 - D. 质量改进
 - E. 质量创新
64. 根据目标管理的基本原理, 在实施目标管理的全过程中, 必须牢牢抓住的主线包括 (AB)。
- A. 调动人的积极性
 - B. 系统管理
 - C. 民主管理
 - D. 变革管理
 - E. 风险管理
65. 下列费用中, 应计入非符合性成本的费用有 (BCE)。
- A. 原材料供应商认证费
 - B. 外审的纠正措施费
 - C. 降级损失
 - D. 生产前预评审费
 - E. 投诉费
66. 质量信息管理将质量信息(数据)作为一种基础资源, 组织应当识别信息需求, 识别并获得内部和外部的信息来源, (ABDE), 以便对信息和知识的管理进行改进。
- A. 将信息转换为对组织有用的知识
 - B. 利用数据、信息和知识来确定并实现组织的战略和目标
 - C. 利用信息确定竞争对手的战略和目标
 - D. 确保信息的安全性和保密性
 - E. 评估因使用信息所获得的收益
67. 培训设计和策划阶段的主要工作包括 (BCE)。
- A. 收集培训需求信息
 - B. 确定培训内容
 - C. 选择培训提供者

- D. 评价培训效果
- E. 为培训结果评价和过程监督确定准则

68. 实施顾客关系管理，就是要 (ACE) 以及对顾客的信息反馈进行管理。

- A. 识别顾客
- B. 感动顾客
- C. 认知顾客
- D. 理解顾客
- E. 保留顾客

69. 下图是中国顾客满意指数测评模型。该模型包含六个结构变量，即品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、顾客满意度和顾客忠诚。关于这六个变量的说法，正确的是 (ABDE)。



- A. 结果变量是顾客忠诚
- B. 目标变量是顾客满意度
- C. 原因变量是预期质量、感知质量、感知价值
- D. 原因变量是品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值
- E. 评价模型是因果关系模型，结构变量形成11个因果关系

70. 关于顾客关系管理与顾客满意度持续改进的关系，正确的有 (ABCD)。

- A. 二者都以顾客为中心
- B. 二者都注重企业的长期盈利

- C. 二者都从长期战略的角度出发来建立与顾客的良好关系
- D. 顾客关系管理是顾客满意度持续改进的有效手段
- E. 顾客满意度是顾客关系管理水平的定量化描述

71. GB/T19001-2008 标准规定的删减条件包括 (ACE)。

- A. 删减的内容仅限于标准的第7章“产品实现”的范围
- B. 删减内容要征得顾客同意
- C. 删减后不影响组织提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力
- D. 删减后的方案需经企业的主管部门批准
- E. 删减后不免除组织提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的责任

72. 八项质量管理原则包括 (ACE)。

- A. 以顾客为关注焦点
- B. 基于风险预防的管理
- C. 过程方法
- D. 绩效管理
- E. 与供方互利的关系

73. 不同组织的质量管理体系文件的多少与详略程度可以不同，这取决于

(ABC)。

- A. 组织的规模和活动的类型
- B. 过程及其相互作用的复杂程度
- C. 人员的能力
- D. 企业的领导风格
- E. 编写人员的文字水平

74. GB/T19001--2008 标准要求建立文件化的质量管理体系,但对 (CD) 活动并不要求一定有形成文件的程序。

- A. 记录控制
- B. 内部审核
- C. 管理评审
- D. 设计和开发
- E. 不合格品的控制

75. 审核的目的包括 (ABD)。

- A. 确定受审核方管理体系或其一部分与审核准则的符合程度
- B. 评价管理体系确保满足法律法规和合同要求的能力
- C. 获得认证证书
- D. 评价管理体系实现特定目标的有效性并识别管理体系潜在的改进方面
- E. 检查工作的成效

面

76. 在抽样检验中,样本要具有 (AC)。

- A. 代表性
- B. 耐久性
- C. 真实性
- D. 权威性
- E. 经济性

78. 下列属于KPI 管理的四个环节的是 (ABC)。

- A. 关键绩效指标的确定

- B. 绩效监控和沟通
- C. 绩效评价与考核
- D. 绩效奖金的发放

79. 下列属于现阶段与大众签订的KPI 指标的是 (ABD)。

- A. 先进先出率、账实相符率
- B. 器具管理符合率、定置定位率
- C. VDA6.3 物流过程审核符合率
- D. 标准操作率、供货及时率

80. 确定关键业绩指标需要的原则有哪些 (ABCDE)。

- A. 目标清晰明确
- B. 目标量化
- C. 可达性
- D. 时效性
- E. 相关性

81. 建立 KPI 的要点在于 (ABC)。

- A. 流程性
- B. 计划性
- C. 系统性
- D. 规律性

82. KPI 体系的基本特征有 (ABCD)。

- A. 系统性
- B. 可控和可管理性

- C. 价值牵引性
D. 价值导向性
83. KPI 考核标准制定方法有 (ABC)。
- A. 等级描述法
B. 关键事件法
C. 确定里程碑法
D. 头脑风暴法
84. KPI 考核的优点有 (BCD)。
- A. KPI 针对所有岗位都适用
B. 目标明确
C. 提出了客户价值理念
D. 有利于组织利益与个人利益达成一致
85. KPI 考核的缺点有 (ABC)。
- A. KPI 指标比较难界定
B. KPI 会使考核者误入考核的机制
C. KPI 并不是针对所有岗位都适用
D. 目标明确
86. 下面属于八项质量管理原则的有 (BCD)。
- A. 标准化管理
B. 领导作用、全员参与
C. 过程方法、持续改进
D. 以顾客为关注焦点
87. D3.4.3 条款要求对工作结果进行系统的评价并实施改善计划，在改善过程中需用到如 (ABC) 等“质量工具”。
- A. PDCA
B. 8D
C. 鱼骨图
D. 乌龟图
88. 根据VDA6.3 检查清单关于人员培训的要求正确的有 (ABCD)。
- A. 为每位员工制作素质培训矩阵图
B. 审核员可通过相关证件(如：叉车证、危化品作业证等)或与员工面对面沟通确定实际的能力
C. 培训记录表中对员工的培训内容应尽可能的详细写
D. 素质认证培训矩阵图应在培训结束后立即更新，或定期更新
89. 关于审核证据的说法，正确的是 (ABD)。
- A. 审核证据是可证实的信息
B. 审核证据与审核准则有关
C. 审核证据是文件
D. 审核证据可以是定性的或定量的
90. 下列对于审核准则理解正确的有 (BCD)。
- A. 无效的作业文件可作为审核准则
B. 审核准则包括适用的方针、程序、标准、法律法规、管理体系要求、合同要求或行业规范
C. 审核准则是用作与审核证据进行比较的依据

- D. 公司的文件可作为审核准则
91. 下列关于PDCA 循环各阶段的任务理解正确的是 (ABCD)。
- A. P 阶段的任务是：根据顾客的要求和组织的方针，为提供结果建立必要的目标和过程
- B. D 阶段的任务是：按照P 阶段所制定的计划去执行
- C. C 的任务是：根据方针目标和产品要求，对过程和产品进行监视和测量，并报告成果
- D. A 阶段的任务是对于成功的经验加以肯定，形成标准；对于失败的教训应予以改进
92. 关于鱼刺图，以下 (BCD) 是正确的。
- A. 展示了两个不同变量的相互关系
- B. 展示了可能导致问题产生的原因
- C. 一般从人、机、料、法、环、测这6个方面来分析
- D. 原因要分析到可采取措施为止
93. 在 8D 活动中，对纠正措施进行标准化是因为 (ACD)。
- A. 质量问题会逐渐回到原来的状况
- B. 不标准化就不能接收上级的检查
- C. 新员工很容易在工作中再发生同样的问题
- D. 不进行标准化就不能在新的水平上开展质量控制
94. 整改措施应包含 (ABC)。
- A. 具体实施步骤和整改目标
- B. 责任人
- C. 完成时间
- D. 总经理签字
95. 过程方法在质量管理体系中应用时，强调以 (ABCD) 的重要性。
- A. 理解和满足要求
- B. 从增值角度考虑需要的过程
- C. 获得过程业绩和有效性的结果
- D. 基于客观的测量，持续改进过程
- E. 改进过程
96. 下列关于检验与预防描述正确的有 (BCD)。
- A. 质量是检验出来的
- B. 检验是在过程结束后把不符合要求的产品挑出来，检验的结果是缺陷已经产生，不符合项已经发生
- C. 预防发生在过程的设计阶段
- D. 预防是在缺陷或不合格还未出现前所做的工作
97. 关于零缺陷管理的说法正确的有 (AB)。
- A. 零缺陷的核心是：第一次把正确的事情做正确
- B. 其核心包含了三个层次：正确的事、正确的做事、第一次做正确
- C. 零缺陷原则中认为错误是不可避免的
- D. 零缺陷的工作原则是差不多
98. 一个美国的气象学家分析到一只南美洲亚马逊河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔煽动几下翅膀，可以在两周以后引起美国德克萨斯州的一场龙卷风。后来人们以低成本轻而易举的消灭了那里的蝴蝶，从而德克萨斯州的

龙卷风减少了许多。这就是著名的蝴蝶效应。关于蝴蝶效应在质量方面的启发正确的是 (ABCD)。

A. 在工作中个别的操作不当,就有可能引起大的质量缺陷,给公司带来重大损失。因此“不以恶小而为之”

B. 在解决问题时只有找到引起问题发生的根本原因,找到那只“煽动的蝴蝶”才能事半功倍

C. 发生重大问题时我们首先要做的就是做好临时应对措施,尽可能减少损失。就像龙卷风来临时,我们不可能马上消灭龙卷风,但事后要去寻找那只引起龙卷风的“蝴蝶”,即根本原因

D. 在解决问题时可能有多种方法,但是最终在运用时应选择成本低效果好的方法

99. 在接受审核时被审核方应做到 (ABCD)。

A. 不要以为审核员是外行

B. 不发泄不满情绪

C. 谁最熟悉情况谁解答

D. 做好部门衔接和沟通

100. 审核证据包括与审核准则有关的并能够证实的 (CD)。

A. 程序

B. 要求

C. 记录

E. 事实陈述或其他信息

二、单选题

1. 质量意识,就是对质量的认知及态度。公司需要 (B) 具备质量意识。

A. 管理者

B. 公司全体员工

C. 质检人员

D. 生产部员工

2. 无论是产品的质量,还是过程的质量,决定其合格与否的都是 (D) 。

A. 材料的因素

B. 机器的因素

C. 环境的因素

D. 人的行为因素

3. PDCA 循环模式中的P、D、C、A 分别指 (A)。

A. 计划、实施、检查、处理

B. 实施、检查、计划、处理

C. 检查、计划、处理、实施

D. 检查、处理、计划、实施

4. PDCA 循环可以上升、前进的关键阶段是(D)。

A. P阶段

B. D阶段

C. C 阶段

D. A阶段

5. 质量改进项目始于质量改进机会的(B)。

A. 组织

- D. 戴明
56. PDCA 循环是 (B) 提出的。
- A. 休哈特
- B. 戴明
- C. 朱兰
- D. 石川馨
57. 我们公司 (C) 年首次通过三标管理体系认证。
- A. 2009 年
- B. 2010 年
- C. 2011 年
- D. 2012 年
58. 人力资源管理应保持哪些方面的记录? (D)
- A. 教育和培训
- B. 技能
- C. 经验
- D. 以上皆是
59. 一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动是 (B) 。
- A. 产品
- B. 过程
- C. 程序
- D. 质量
60. 对不合格品进行标识的目的是 (C)。
- A. 区分不同产品
- B. 进行定置管理
- C. 防止产品混淆或使用
- D. 确保产品的可追溯性
61. 组织建立、实施和改进质量管理体系的目的是 (C)。
- A. 提高组织在社会上的声誉
- B. 强调质量管理的重要性
- C. 使生产全过程得到有效控制, 达到顾客满意
- D. 管理过程标准化
62. 产品防护不包括 (C)。
- A. 产品的防护标识
- B. 产品交付到预定地点期间的保护
- C. 对生产产品的设备的保护
- D. 产品包装
63. 物流规划的输出可以是 (D)。
- A. 平面布局图
- B. 设备及人员测算书
- C. 包装规范
- D. 以上都是
64. 下列条款中的要求最能体现“全员参与”的质量管理原则是 (D) 。
- A. 纠正措施
- B. 文件控制

- C. 管理评审
D. 内部沟通
65. 顾客财产不包括 (B)。
- A. 知识产权
B. 顾客指定采购的配套件
C. 顾客的个人信息
D. 顾客提供的原材料
66. 设计验证的目的是 (A)。
- A. 确保输出满足输入的要求
B. 确认评审结果的有效性
C. 确保满足法律法规要求
D. A+B+C
67. 与产品有关的要求的评审应在组织向顾客作出提供产品的承若 (D)。
- A. 之后进行
B. 之前之中之后进行
C. 之中进行
D. 之前进行
68. GB/T19001-2008 标准6.3中的基础设施是 (D)。
- A. 生产设备
B. 生产场所及设施
C. 信息系统和通讯技术
D. 以上都是
69. 与物流服务有关的要求的评审应确保 (A)。
- A. 物流服务要求得到规定
B. 应填写合同评审表
C. 提交标书后能满足顾客的要求
D. 根据生产能力对订单适当更改后与顾客进行沟通
70. 监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的方法包括 (D)。
- A. 流失业务分析
B. 顾客赞扬
C. 索赔
D. 以上全是
71. 质量管理评审的输出不包括 (C)。
- A. 质量管理体系有效性改进
B. 体系过程有效性的改进
C. 生产实施计划
D. 资源需求
72. 产品防护涉及的对象是 (D)。
- A. 成品
B. 半成品
C. 原材料
D. 以上全部
73. 以下哪个标准不是 ISO9000 族的核心标准? (C)
- A. 1S09001

- B. 1S09004
- C. IS010012
- D. IS019001
74. 顾客满意是指 (C)。
- A. 顾客未提出申诉
- B. 未发生顾客退货情况
- C. 顾客对满足自身要求的程度的感受
- D. 设计评审
75. 八项质量管理原则是GB/T19001-2008 标准的 (B)。
- A. 附件条件
- B. 理论基础
- C. 中心要求
- D. 核心内容
76. 术语“设计和开发”可包括 (D)的设计和开发。
- A. 产品
- B. 过程
- C. 体系
- D. 以上全部
77. GB/T19001-2008 标准鼓励组织在建立、实施质量管理体系以及改进其有效性时采用 (A)方法。
- A. 过程
- B. 控制
- C. 统计
- D. 监督
78. GB/T19001-2008 标准中要求的法律法规是指 (A)。
- A. 与产品有关的法律法规要求
- B. 质量法
- C. 标准化法
- D. 计量法
79. GB/T19001-2008 标准中6.4“工作环境”可以包括 (D)。
- A. 工作场所的温湿度
- B. 半成品库的通风和防潮条件
- C. 工作区域布置的合理性
- D. 以上都是
80. GB/T19001-2008 标准中“7.3设计和开发”是针对 (B) 的设计和开发。
- A. 质量管理体系
- B. 产品
- C. 过程
- D. 产品和过程
81. 过程的监视和测量是为了 (D)。
- A. 确保产品的符合性
- B. 证实产品要求的符合性
- C. 证实质量管理体系的有效性

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/485041224024011101>