



◇ 练习题

1、一家公司以 1 公斤每包的规格销售咖啡。在质量管理计划阶段，项目经理发现装包机器的历史标准偏差为 1 克。

控制图应该使用哪一个控制限值？

- A. 996-1006 克
- B. 997-1003 克
- C. 1000-1006 克
- D. 994-1000 克

答案：B。控制界限通常设在离过程均值正负 3 西格玛的位置。均值是 1 公斤，正负 3×1 克

2、某项目具有具体的服务等级协议，保证向客户提供的服务质量。

项目经理可以使用哪项工具来确定服务是稳定的或者具有预期性能？

- A. 控制图
- B. 帕累托图
- C. 流程图
- D. 标杆对照

答案：A。过程是否稳定或是否有可预期的绩效。

3、对一个关键项目的要求是产品的持续可追溯性，质量团队建议在制造过程的每个步骤创建检查点。然而，这些检查点耗费了宝贵的时间和资源。项目经理应执行什么类型的分析来确定适当的检查点数量？

- A. 备选方案分析
- B. 成本效益分析
- C. 帕累托图
- D. 石川图

解析：B 是参考答案。检查点过多或过少都是不合适的，已经基于成本效益分析寻找最合适的检查点数量。知识点：章节 8.1.2.3。

4、项目经理接到客户对于产品质量属性的负面反馈。为解决这个问题，对制造工艺进行了变更。若要评估工艺变更对解决期望的改进是否有效，下列哪一项质量控制工具对项目经理最有用？

- A. 实验设计
- B. 帕累托图
- C. 控制图
- D. 因果图

答案：C。控制图有助于评价过程变更是否达到了预期的改进效果。

5、根据缺陷报告，在 82%总投诉量当中，第一个问题占投诉的 55%，第二个问题占投诉的 27%。



项目经理应利用下列哪一个工具来说明问题的共同原因？

- A. 因果图
- B. 散点图
- C. 帕累托图
- D. 控制图

答案：C。帕累托图帮助有重点地采取措施。

6、项目团队遵循过程改进计划中说明的步骤来识别必须的改进。该任务应在哪一个过程组中执行？

- A. 执行
- B. 计划
- C. 监控
- D. 收尾

答案：A。识别必须的改进，是过程分析，属于是管理质量，管理质量属于执行过程组。

7、客户识别到一个新实施产品的性能问题。项目经理应使用哪一个质量成本（COQ）类别来估算这项成本？

- A. 预防成本
- B. 外部失败成本
- C. 评估成本
- D. 内部失败成本

解析：B 是参考答案。客户发现的性能问题是外部失败成本。知识点：章节 8.1.2.3。

8、为了确保满足质量标准，项目经理聘请外部资源来检查可交付成果的质量。这种检查的成本可以分为哪些成本类别？

- A. 预防成本
- B. 评价成本
- C. 外部成本
- D. 失败成本

解析：B 是参考答案。聘请外部资源来检查可交付成果，属于质量成本里的评估成本。章节 8.1.2.3

9、在项目规划阶段，质量保证经理建议实施三重测试环境以确保产品质量。项目经理确定这项建议将会增加成本，而且开发和认证环境将足以保证质量。项目经理应使用什么来影响质量保证经理？

- A. 质量成本（COQ）
- B. 实验设计（COE）
- C. 成本效益分析
- D. 质量标杆对照



解析：C 是参考答案。过多的测试将会增加成本，成本投入应该适当，争取用最少的成本投入获得最大的效益。知识点：章节 8.1.2.3。

10、项目经理意识到数据收集不足并且不符合质量管理计划，这种疏忽将严重影响项目的制约因素。

项目经理下一步应该怎么做？

- A. 提交变更请求，以修订质量管理计划。
- B. 遵行因果分析，并将结果报告给项目发起人。
- C. 确定不合格的根本原因。
- D. 通知项目发起人，并要求与相关方开会，以修订质量管理计划。

解析：C 是参考答案。问题出现，寻找原因并制订纠正措施。排除 ABD：A 修订质量管理计划，错；BD 都是上报发起人，错。

11、产品设计被认定为是各种制造问题的根本原因。若要在将来避免面对同样的问题，项目经理应该怎么做？

- A. 执行实施质量管理过程
- B. 审查质量管理计划
- C. 执行实施整体变更控制过程
- D. 更新经验教训知识库

解析：D 是参考答案。避免将来遇到同样的问题，需要更新经验教训。知识点：章节 2.3.2。

12、项目经理负责管理一个正在进行的项目，该项目存在质量问题。团队成员认为质量保证对项目没有增加任何价值。项目经理首先应该做什么？

- A. 修订项目管理计划
- B. 修订质量管理计划
- C. 执行根本原因分析
- D. 控制质量测量指标

解析：C 是参考答案。题目中提出发现问题，那么接下来就是问题处理的流程的第二步识别根本原因。P295 页。8.2.2.7 问题解决

13、项目经理发现一些可交付成果未能达到约定的质量标准，若要在将来避免发生这个问题，可以使用以下哪一项？

- A. 流程图
- B. 质量核对单
- C. 质量管理和控制
- D. 因果图

解析：D 是参考答案。使用因果图调查问题的根本原因后，消除问题的根本原因就可避免此问题再次发生。知识点：章节 8.2.2.2。

14、在一个项目里程碑会议之后，项目经理将团队召集在一起审查可交付成果。团队确定不



能满足产品质量的预期标准。项目经理应该使用哪一项来识别原因？

- A. 优先顺序矩阵
- B. 石川图
- C. 执行质量保证过程
- D. 控制质量过程

解析：B 是参考答案。因果图，又称“鱼骨图”、“why-why 分析图”和“石川图”，将问题陈述的原因分解为离散的分支，有助于识别问题的主要原因或根本原因。知识点：章节 8.2.2.4

15、在核实可交付成果期间，项目经理识别到不同影响级别的多个质量问题。项目经理应该使用什么基本质量工具来对这些问题进行优先级排序？

- A. 直方图
- B. 帕累托图
- C. 控制图
- D. 石川图

解析：B 是参考答案。帕累托图，是一种特殊的垂直条形图，用于识别造成大多数问题的少数重要原因。知识点：帕累托图，见讲义。

16、一个新的制造流程需求要求产品尺寸偏差不能超过一毫米。制造经理表达了担忧，随着时间过去，机器零件将发生磨损并可能超出限值。应使用哪一种基本质量工具来监测？

- A. 因果图
- B. 帕累托图
- C. 核查表
- D. 控制图

参考答案：D

解析：控制图是按时间顺序展示过程数据，并将这些数据与既定的控制界限相比较的一种图形。控制图有一条中心线，有助于观察图中的数据点向两边控制界限偏移的趋势，用来确定一个过程是否稳定，或者是否具有可预测的绩效。

17、在职能团队交付产品后，项目经理使用统计抽样和检查来确定产品是否达到预期需求。这个过程的输出是什么？

- A. 项目范围说明书
- B. 质量测量指标
- C. 核实的可交付成果
- D. 质量审计报告

解析：C 是参考答案。题干描述的工作是属于控制质量过程，其输出是核实的可交付成果。章节 8.3.3.2

18、一个项目可交付成果比进度计划提前实施，项目经理寻求获得客户的验收。然而，一名关键相关方担心质量问题。项目经理应该怎么做？

- A. 为该相关方开展项目巡检



- B.更新风险登记册
- C.与客户一起核实质量
- D.检查已核实可交付成果的输出结果

解析：D 是参考答案。相关方担心质量问题，那么把核实确认完质量的可交付成果给他看就能打消担心。控制质量过程的一个目的就是确定可交付成果的正确性。开展控制质量过程的结果是核实的可交付成果，后者又是确认范围过程的一项输入（见 5.5 节），以便正式验收。知识点：8.3.3.2 核实的可交付成果。P305 页

19、多个可交付成果不满足规定需求，项目经理决定使用散点图。这正在执行那个过程？

- A.实施质量保证
- B.控制质量
- C.规划质量管理
- D.报告质量

参考答案：B 解析：控制质量过程的一个目的就是确定可交付成果的正确性。当发现可交付成果不满足需求规定时使用散点图分析具体原因是在执行质量控制工作。

20、项目已完成 40%。若要提高团队生产力，改善流程的执行，项目经理应该开展下列哪一项？

- A.头脑风暴会议
- B.风险审计
- C.过程优化审计
- D.质量审计

参考答案：D。解析：质量审计针对过程，质量审计的目标之一：积极、主动地提供协助，以改进过程的执行，从而帮助团队提高生产效率。

21、项目的第一个实施阶段已完成，但缺陷率超过质量管理计划的临界值。项目经理必须确定在质量控制活动中哪些工作做得好、哪些工作做得不好以及如何改进过程。这些活动应该在哪个活动过程中实施？

- A.结束项目或阶段
- B.实施整体变更控制
- C.管理质量
- D.规划质量管理

参考答案：C。解析：管理质量过程的主要作用是：提高实现质量目标的可能性，以及识别无效过程和导致质量低劣的原因。

22、一家组织的经验教训数据库表明过去的重大项目问题是质量失败。项目经理在制定质量管理过程时决定做得更彻底。为确保质量，项目经理应该怎么做？

- A. 根据项目的范围和需求制定质量管理计划。
- B. 将所有质量控制过程纳入项目中。
- C. 在项目核对单中包含来自过往项目的所有经验教训。



D. 在风险登记册中添加一个新风险。

解析：A 是参考答案。考规划质量管理计划的输入。知识点：章节 8.1.1.2。

23、干系人询问项目是否正确包含最新的变更请求。

若要向该干系人展示这一点,项目经理应该使用下列哪一项工具？

- A. 质量审计
- B. 过程分析
- C. 帕累托图
- D. 石川图

答案：A。质量审计还可确认已批准的变更请求（包括纠正措施、缺陷补救和预防措施）的实施情况

24、某个产品的生产线存在多个缺陷。高级经理让项目经理按类别管理缺陷数量，并按照缺陷辨别优先顺序。高级经理向项目经理要求的是哪种质量控制工作？

- A. 散点图
- B. 原因影响分析图
- C. 鱼骨图
- D. 帕累托图

答案：D。帕累托图的特点