

乐凯 PMP 每日一练-第 8 章-题目

281、质量审计是以下哪个项目管理过程的工具？

- A. 规划质量管理
- B. 控制质量
- C. 监控项目工作
- D. 管理质量

282、抽查了一些数量的产品，检查是不是合格，目的是判断与标准是不是符合，这是采用哪种方法？

- A. 变量抽样
- B. 公差
- C. 控制界限
- D. 属性抽样

301、在质量审计过程中发现有重大缺陷，会影响可交付成果的交付。修复这个缺陷花费的成本是？

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

304、按质量管理水平有效性排列，最有效的举措是（）

- A. 让客户发现问题
- B. 将质量融入产品的规划和设计中
- C. 在整个组织内建立优秀的质量文化
- D. 重视产品交付前的检测和缺陷纠正

285、质量成本包括下述哪些？

- A. 预防成本
- B. 评估成本
- C. 失败成本
- D. 上述所有

286、管理质量过程的输入包括：

- A. 工作绩效报告
- B. 工作绩效信息
- C. 质量控制测量结果
- D. 可交付成果

287、质量管理中的角色和职责，在以下哪个文件中描述？

- A. 项目管理计划
- B. 质量管理计划
- C. 质量控制测量结果

D. 质量报告

313、下列哪项不是规划质量管理过程所使用的工具？

- A. 流程图
- B. 质量成本
- C. 访谈
- D. 质量审计

289、以下关于质量管理理念的说法正确的是（）

- A. 管理者和工人对质量各负 50% 的责任。
- B. 通过缺陷补救让质量达到合格
- C. 经常开展显著的生产过程改进
- D. 与供应商建立互利合作的关系

290、废品和返工是哪一种质量成本的例子（）

- A. 评估
- B. 预防
- C. 内部失败
- D. 外部失败

291、下列关于质量和等级的说法哪个是正确的？（）

- A. 低质量可能被接受，可低等级永远是个问题

- B. 低质量和低等级永远是个问题
- C. 低等级可能被接受，可低质量永远是个问题
- D. 质量和等级是相同的

307、一家公司对所生产的一批产品进行抽查，目的是看该产品的合格程度，这是采用以下哪种方法？

- A. 变量抽样
- B. 属性抽样
- C. 公差
- D. 控制界限

317、管理质量有时也被称为“质量保证”，以下说法正确的是（）

- A. 管理质量和质量保证是一回事
- B. 管理质量的覆盖面相对狭窄
- C. 管理质量的工作属于质量成本框架中的非一致性成本
- D. 管理质量包括所属有质量保证活动

294、全面质量管理理念强调（）

- A. 全面杜绝浪费，消除非增值活动
- B. 管理者对所有质量问题负完全责任
- C. 在重点生产环节开展质量管理
- D. 每个员工都要参与质量管理

295、保证在生产过程中不出现错误，这是对下列哪个概念的解释？

- A. 检查
- B. 预防
- C. 评估
- D. 补救

319、下面哪项是质量成本的最适当描述？

- A. 内部成本
- B. 非一致性成本和缺陷成本的总和
- C. 项目的所有活动成本
- D. 一致性成本和缺陷成本的总和

297. 下面哪一项不是质量成本？

- A 防止产品或服务不符合要求而发生的成本
- B 保证符合要求而对产品或服务进行评估所发生的成本
- C 超出产品或服务要求而发生的成本
- D 产品或服务没有满足要求而产生的成本

298. PDCA 循环是质量改进的基础，其中 A 的含义是（）

- A. 按计划实施
- B. 检查实施情况

- C. 编制计划
- D. 进行纠偏或改进

299. 您正在审查各种各样的瑕疵和质量控制拒收的缺陷。利用有限的资源，您希望查明最经常发生的改善这种情况之机会的主要领域。并且确定纠正行动首先应考察何种领域。作为项目经理，以下哪一种工具最能满足您的需求？

- A 帕累托图
- B 因果图
- C 散点图
- D 控制图

300、可借助帕累托图来展示下列哪项所产生的数据？

- A. 因果图
- B. 核查表
- C. 散点图
- D. 控制图

283、主要缺陷中，发现有 2 个因素相关。你想确定两个因素的相关关系，用到？（）

- A. 帕累托图
- B. 散点图
- C. 控制图

D. 流程图

302. 生产一批产品, 现从其中抽取 0.01% 比例的产品进行检验, 这是什么实例?

A 标杆对照

B 质量成本

C 核对单

D 统计抽样

303、有一个项目, 监控的时候一个检测点在控制界限外面, 请问项目经理怎么做?

A. 过程失控, 查找原因

B. 过程受控, 不采取任何措施

C. 信息不足, 难判断

D. 该检测点由偶然因素引起, 忽略不计

284、在控制图中, 以下哪种情况是过程失控的?

A. 有 1 个点落在控制线上

B. 有 4 个点落在平均线以下

C. 有 7 个连续点落在平均线以下

D. 有 6 个连续点落在平均线以上

305. 为了避免产品不合格所花的质量成本包括 ()

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

306. 对产品采取什么样的测试和检查才能满足相关方的质量要求，这应该在哪个过程中被考虑？

- A. 规划质量管理
- B. 管理质量
- C. 控制质量
- D. 结束项目或阶段

292、以下哪项是控制质量过程使用的工具与技术？

- A. 问题解决
- B. 质量改进方法
- C. 面向 X 的设计
- D. 测试或产品评估

308、质量测量指标是以下哪个过程的输入？

- A. 规划质量管理
- B. 质量分析
- C. 控制质量

D. 质量审计

309、有二个因素：性能、温度，当温度高于一定程度时，机器性能就失灵。你要确定这二个因素的关系，应该用什么？

- A. 散点图
- B. 流程图
- C. 控制图
- D. 直方图

310. 项目质量审计的目标是？

- A. 提供更高质量的产品
- B. 对过程的质量评级
- C. 识别低效率和低效力的过程
- D. 将项目质量报告给发起人

311. 项目经理怀疑可交付成果的缺陷率跟某个特定因素有关，可以借助哪个工具确认他的怀疑？

- A. 因果图
- B. 控制图
- C. 散点图
- D. 流程图

312、以下哪项不是管理质量过程的相关工作？

- A. 开展过程改进
- B. 检查特定可交付成果的质量
- C. 重新评价质量标准的合理性
- D. 编制质量报告

288、以下哪项技术使用了基于“为什么-为什么”和“怎样-怎样”图的信息？

- A. 失效模式和影响分析
- B. 石川图
- C. 流程图
- D. 帕累托图

314. 谁对项目的质量负最终责任？

- A 项目工程师
- B 项目经理
- C 质量经理
- D 团队成员

315、出现以下哪种情况，可以判断过程失控？

- A. 连续六个点在均值偏上
- B. 连续七个点在均值偏上
- C. 七个点在均值偏上

D. 所有点在均值偏上

316. 在项目监控过程中，你可以做出项目产品不符合要求的结论，如果（）

- A 质量偏差超过控制上限或下限
- B 质量偏差超过规格上限或下限
- C 质量偏差呈随机变化
- D 质量偏差呈现有规律的变化

293、项目经理希望确定产生项目中大部分问题或缺陷的原因。为帮助确定问题，项目经理应该使用哪项工具？

- A. 帕累托图
- B. 流程图
- C. 控制图
- D. 散点图

318. 以下关于标杆对照的说法都是正确的，除了（）

- A 识别可比项目的最佳实践，提出本项目的质量改进意见
- B 建筑项目不能用软件开发项目的做法作为标杆
- C 可以为本项目的绩效考核提供一个基础
- D 可以据此确定项目质量标准

296、项目进行中，项目经理识别出一个可交付成果产生了严重质量问题，随后

召集团队成员和相关方召开会议讨论这个问题，问这是什么过程

- A. 管理质量
- B. 控制质量
- C. 规划质量管理
- D. 质量改进

320、项目经理负责一个系统集成项目，对项目进行管理质量需要哪些文件？

- A.质量测量指标，质量控制测量结果和质量管理计划
- B.项目管理计划，经验教训登记册和质量报告
- C.成本绩效基线，项目管理计划和进度绩效指数
- D.项目管理计划，偏差分析和风险报告

321. 下面哪个因素对客户满意度影响最大？

- A. 预防
- B. 缺陷补救
- C. 适用性
- D. 纠正措施

322、应如何确定项目质量控制活动的有效性？（）

- A. 对照市场标杆评估质量保证计划
- B. 对可交付成果实施质量审计
- C. 实施质量审计

D. 评估质量成本

323. 相关方询问项目是否正确包含最新的变更请求, 若要向相关方展示这一点, 项目经理应该使用下列哪一项工具?

A. 过程分析

B. 帕累托图

C. 石川图

D. 质量审计

324、项目经理希望了解和估算一个过程的质量成本, 他可以借助 ()

A. 石川图

B. 控制图

C. 流程图

D. 散点图

325、项目经理希望将质量管理技术引进到项目中。下列哪一个方法可以作为持续质量改进的基础? ()

A. 参数估算

B. 计划-实施-检查-行动循环

C. 标杆对照

D. 成本效益分析

326、一个问题将延迟项目并增加成本。为避免将来出现这个问题，项目经理应使用什么方法来确定根本原因？（）

- A. 直方图
- B. 控制图
- C. 鱼骨图
- D. 帕累托图

327、用于提示包括主要因素在内的与众多项目之间的关系，用哪种工具或方法？

- A. 控制图
- B. 帕累托图
- C. 鱼骨图
- D. 散点图

328、以下哪个是质量成本（）

- A. 合同收尾时发生的总成本
- B. 项目编制 WBS 时的成本
- C. 防止与需求不一致的成本
- D. 项目编制进度计划的成本

329、产品已经实验性推出市场了，但客户报告还有一些小问题，要对这个问题进行解决。问这个成本是什么成本？（）

- A. 内部失败成本

- B. 外部失败成本
- C. 预防成本
- D. 评价成本。

330、你准备采用两个变量来作图，一个是自变量，一个是因变量。为了表明这两个变量的关系，
你准备采用哪种作图方式？

- A. 因果图
- B. 控制图
- C. 流程图
- D. 散点图

331、应该在哪个过程确定已经完成的可交付成果已经可供主要相关方进行正式验收？

- A. 规划质量管理
- B. 管理质量
- C. 控制质量
- D. 确认范围

332、项目经理决定调查项目所面临的风险和问题，项目经理使用了石川图。这项技术属于以下哪一项的例子？

- A. 流程图

- B. 直方图
- C. 根本原因分析
- D. SWOT 分析

333、使用结构化的问题解决流程有助于制定长久有效的解决方案，问题解决方法的最后一个步骤是？

- A. 总结经验教训
- B. 分析根本原因
- C. 验证解决方案的有效性
- D. 生成解决方案

334、顾客想知道其项目的产品质量如何保障。您应向他/她谈及：

- A. 质量政策
- B. 质量管理计划
- C. 产品标准和规程
- D. 质量控制衡量标准

335、在项目执行期间，团队成员通知项目经理，有一个工作包未到达质量标准，为了分析这种情况，项目经理希望与项目所有相关方开会，项目经理是在参与质量管理过程的那一部分？

- A. 检查质量
- B. 管理质量

- C. 监控项目工作
- D. 控制质量

336、保修成本是下面哪项成本的一个例子。

- A. 内部失败成本
- B. 评估成本
- C. 外部失败成本
- D. 客户满意成本

乐凯 PMP 每日一练-第 8 章-解析

281、【参考答案】D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P294：质量审计是用于确定项目活动是否遵循了组织和项目的政策、过程与程序的一种结构化且独立的过程。是管理质量过程的工具之一。

282、【参考答案】D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P274：属性抽样表明结果为合格或不合格。属于控制质量过程的工具“统计抽样”中的一种抽样类型。

301、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P283 图 8-5 充分理解，根据题干描述是项目中发现的，因可交付成果与相关方需求或期望不一致而导致需要修复所要花费的成本，那么就属于内部失败成本。

304、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P275：按有效性递增排列的五种质量管理水平如下——1、让客户发现缺陷；2、通过控制质量过程先检测和纠正缺陷；3、同归质量保证检查并纠正过程本身；4、将质量融入规划和设计中；5、在组织内创建关注并致力于实现过程和产品质量的文化；所以按照这个优先顺序排列，最有效的就是 C。其他几个选项从差到好依次是 A、D、B。

285、【参考答案】D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P282：质量成本（COQ）包含预防成本、评估成本、失败成本（内部/外部）。

286、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P291：质量控制测量结果用于分析和评估项目

过程和可交付成果的质量是否符合执行组织的标准或特定要求,也有助于分析这些测量结果的产生过程,以确定实际测量结果的正确程度,是管理质量过程的输入。

287、【参考答案】 B

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P286: 质量管理计划包括的部分中有“质量角色与职责”。

313、【参考答案】 D

【试题解析】质量审计是管理质量过程的工具与技术,其他三个都是规质量管理过程的工具。

289、【参考答案】 D

【参考解析】书 PMBOK 第六版 P275: 项目质量管理的趋势包括与供应商的互利合作关系。组织与其供应商相互依赖。选项 A 错误是因为管理层责任的 85/15 原则;选项 B 错误是因为预防胜于检查,质量要事先预防,而不是事后补救;选项 CC 错误是因为持续改进理念,既通过持续不断的小改进积累成大改进,而且本身也不可能开展经常的显著改进过程。

290、【参考答案】 C

【参考解析】书 PMBOK 第六版 P283 图 8-5: 返工和报废属于内部失败成本。

291、【参考答案】 C

【参考解析】书 PMBOK 第六版 P274: 质量水平未达到质量要求肯定是个问题,是不能接受的;而低等级产品不一定是个问题,是可以接受的。

307、【参考答案】 A

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P274: 变量抽样是在连续的量表上标明结果所处的位置,表明合格的程度。

317、【参考答案】 D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P289：管理质量包括所有质量保证活动，还与产品设计和过程改进有关。A、B 错在管理质量的定义比质量保证更广，因其可用于非项目工作。C 错在管理质量的工作属于质量成本框架中的一致性工作。

294、【参考答案】 D

【试题解析】PPT 上对全面质量管理的定义补充：强调全过程的质量管理和全员参与质量管理。

295、【参考答案】 B

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P274：预防是保证过程中不出现错误。

319、【参考答案】 D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P282：质量成本包含——一致性成本（预防和评估）+非一致性成本（内部失败和外部失败，也叫缺陷成本）

297、【参考答案】 C

【试题解析】PMBOK 第六版 P282： A 选项属于预防成本，B 选项属于评估成本，D 选项属于失败成本，都属于质量成本，C 不属于该成本范畴。

298、【参考答案】 D

【试题解析】参考 PPT 对 PDCA 的解释：确认实际效果与计划差异，并根据需要采取措施。

299、【参考答案】 A

【试题解析】题干关键词：最经常发生，首先应考察。代表需要进行优先排序才能找出最和首先的因素，因此符合帕累托图的优先排序关键词。

300、【参考答案】 B

【试题解析】PPT 上对核查表的总结：用核查表收集的关于缺陷数量或后果的数据，又经常使用帕累托图来显示。

283、【参考答案】 B

【试题解析】题干关键词：2 个因素、相关关系。书 PMBOK 第六版 P293：“散点图，是一种展示两个变量之间的关系的图形”

302、【参考答案】 D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P303：统计抽样是指从目标总体中选取部分样本用于检查。题干描述的这批产品就是目标总体，0.01%比例的产品就是选取的样本。

303、【参考答案】 A

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P304：控制图中的控制界限是根据标准的统计原则，通过标准的统计计算确定，代表一个稳定过程的自然波动范围。任何一点超出控制界限以外就属于失控的情况之一，因此需要查找原因，采取相应的措施。

284、【参考答案】 C

【试题解析】PPT 对控制图的总结：“控制界限通常设在离过程均值（0 西格玛） ± 3 西格玛的位置。如果（1）某个数据点超出控制界限，或（2）连续 7 个点落在均值上方，或（3）连续 7 个点落在均值下方，就认为过程已经失控。”

305、【参考答案】 C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P283：一致性成本就是为了规避失败而花费的资金，其中包括预防成本和评估成本。

306、【参考答案】 A

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P285：在规划阶段，项目经理和项目团队决定

如何测试或检查产品、可交付成果或服务，以满足相关方的需求和期望，以及如何满足产品的绩效和可靠性目标。“测试与检查的规划”也是规划质量管理的工具之一。

292、【参考答案】D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P303：测试是一种有组织的、结构化的调查，旨在根据项目需求提供有关被测产品或服务质量的客观信息。是控制质量的工具之一。A、B、C 三个选项都是管理质量的工具。

308、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P300：质量测量指标是控制质量过程的输入项目文件中的一部分。

309、【参考答案】A

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P293：散点图是一种展示两个变量之间的关系图形，题干描述的 2 个因素符合散点图的侧重点。

310、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P294：质量审计的目标有“识别所有违规做法、差距及不足”、“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”等。

311、【参考答案】C

【参考解析】题干关键词：缺陷率和某个特定因素有关。说明是要确认 2 个因素之间的关系，那么就是散点图的特征。书 PMBOK 第六版 P293：散点图是一种展示两个变量之间关系的图形。

312、【参考答案】B

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P301：可交付成果是控制质量的输入，通过控制质量过程进行核实是否达到质量要求，输出核实的可交付成果给确认范围过程

进行相关方的最终验收。

288、【参考答案】 B

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P293：“因果图”又称“石川图”，“why-why 分析图”，将问题陈述的原因分解为离散的分支，有助于识别问题的根本原因。

314、【参考答案】 B

【试题解析】项目中相关的所有事宜最终责任人就是项目经理。

315、【参考答案】 B

【试题解析】根据控制图的失控情况判断，连续 7 个点落在均值一方，即使任何点都没超出控制界限，根据 7 点规则，就能判定过程失控。A 错在只有 6 个点；C 错在没有说明是“连续”的 7 个点；D 错在所有的点不足 7 个的话，就不能判断失控。

316、【参考答案】 B

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P304：规格上限和下限是根据要求制定的，反应了可允许的最大值和最小值，它往往来自于合同给或者客户的硬性要求，质量偏差超过规格上下限，就表明产品是不合格的。

293、【参考答案】 A

【试题解析】PPT 上对帕累托图的补充：帕累托图是用于识别大多数问题的少数重要原因符合天干描述。

318、【参考答案】 B

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P281：用作标杆对照的项目可以来自任何行业或组织，只要在特定方面与本项目有可比性即可。

296、【参考答案】 B

【试题解析】控制质量是针对可交付成果的，书 PMBOK 第六版 P305：会议是

控制质量过程的工具之一，其中包括回顾/经验教训会议，来讨论待改进之处、可增加的内容等等。

320、【参考答案】A。

ITTO 题，书 PMBOK 第六版 P288：“管理质量”子过程的输入。B 选项中的质量报告是输出，C 选项中绩效指数不是文件，D 选项中偏差分析不是输入。

321、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P275：客户满意就是需要把“符合要求”（确保项目产出预定的成果）和“适合使用”（产品或服务必须满足实际需求）结合起来。

322、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P294：“质量审计是用来确定项目活动是否遵循了组织和项目的政策、过程与程序的一种结构化的、独立的过程”。B 错误是因为质量审计针对的是过程，不是可交付成果。

323、【参考答案】D

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P295：质量审计还可确认已批准的变更请求，包括更新、纠正措施、缺陷补救和预防措施的实施情况。是管理质量的工具之一。

324、【参考答案】C

【试题解析】题干关键词：“估算质量成本”，书 PMBOK 第六版 P284：流程图可能有助于了解和估算一个过程的质量成本。

325、【参考答案】B

书 PMBOK 第六版 P275：“持续改进。由休哈特提出并经戴明完善的计划—实施—检查—行动(PDCA) 循环是质量改进的基础。”

326、【参考答案】C

【试题解析】题干关键词：“根本原因”，书 PMBOK 第六版 P293：“因果图，又称鱼骨图或石川图。问题陈述放在鱼骨的头部，作为起点，用来追溯问题来源，

有助于识别问题的根本原因。”

327、【参考答案】 B

【试题解析】 题干关键词“主要因素”。根据 PPT 上的补充，帕累托图的关键词就是主要原因，优先排序，二八定律等。选项中有帕累托的，优先选择帕累托，如果没有帕累托图，可以考虑选择鱼骨图。

328、【参考答案】 C

【试题解析】 书 PMBOK 第六版 P282：“质量成本包括在产品生命周期中为预防不符合要求、为评价产品或服务是否符合要求，以及因未达到要求（返工），而发生的所有成本。”

329、【参考答案】 B

【试题解析】 书 PMBOK 第六版 P283 图 8-5 中：“外部失败成本(客户发现的)”。

330、【参考答案】 D

【试题解析】 要判断两个变量是否存在相关性，用散点图。

331、【参考答案】 C

【试题解析】 书 PMBOK 第六版 P298：控制质量过程的主要作用是，核实项目可交付成果和工作已经达到主要相关方的质量要求，可供最终验收。

332、【参考答案】 C

【试题解析】 石川图也叫因果图或者鱼骨图，用来追溯问题的来源，寻找问题的根本原因。

333、【参考答案】 C

【试题解析】 书 PMBOK 第六版 P295：问题解决方法的步骤，最后一步就是“验证解决方案的有效性”。

334、【参考答案】 B

【试题解析】题干关键词：如何。所以需要参照作为指南的质量管理计划。

335、【参考答案】D

【试题解析】题干描述针对工作包的质量进行开会分析，因此是针对可交付成果的，可以判断是在控制质量过程。控制质量是监督并记录质量活动执行结果，以便评估绩效，并推荐必要的变更的过程。本过程的主要作用包括：(1)识别过程低效或产品质量低劣的原因，建议并/或采取相应措施消除这些原因；(2)确认项目的可交付成果及工作满足主要干系人的既定需求，足以进行最终验收。

336、【参考答案】C

【试题解析】书 PMBOK 第六版 P283：图 8-5 中，保修成本属于外部失败成本。