

企业现场质量管理 · 形考任务一

1. 在质量管理中，()致力于增强满足质量要求的能力。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 质量策划 B. 质量控制 C. 质量检验 D. 质量改进

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 因为质量改进是致力于通过识别、实施和维持改进措施来增强满足质量要求的能力。

2. 为使不合格产品符合要求而对其所采取的措施是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 返工 B. 返修 C. 降级 D. 报废

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 返工是指为了使不合格的产品符合要求而重新进行的加工或制造过程。

3. 是可以避免且必须除去的()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 偶然原因 B. 突发原因 C. 异常原因 D. 认为原因

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 异常原因是那些不是正常的、可预期的过程变异，而是可以并且应该被消除的原因。

4. 质量功能展开是一种以()为导向的质量管理方法。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 生产 B. 产品 C. 顾客 D. 推销

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 质量功能展开 (Quality Function Deployment, QFD) 是一种以顾客需求为导向的质量管理方法。它强调从顾客的需求出发，将这些需求转化为设计要求、生产要求和检验要求等，确保产品或服务能符合顾客的期望。因此，正确答案是C.顾客。

5. ISO在()年与QS9000分庭抗礼。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 1987 B. 1994 C. 2000 D. 2001

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 因为QS9000是在1994年推出的，而ISO 9000系列标准在此之前已经存在。

6. 质量是()年间开始引起全世界的重视。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 1900 B. 1930 C. 1950 D. 以上都不是

正确答案: C

正确答案解释:

解答：在20世纪初，随着工业化时代的来临，质量管理作为一项重要的管理活动逐渐进入人们的视野。特别是在1950年代，伴随着科技的飞速发展和生产力的显著提升，质量问题成为影响企业竞争力的关键因素。这一时期，全球范围内对于质量的关注显著增加，伴随着各种质量管理理论和方法的发展与应用。

7. QS9000推出于（）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 1987年

B. 1994年

C. 2002年

D. 2005年

正确答案：B

正确答案解释：

解答：因为QS9000是在1994年由美国三大汽车制造商共同开发的。

8. ISO9001标准提出于（）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 1987年

B. 1994年

C. 2000年

D. 2008年

正确答案：A

正确答案解释：

解答：ISO9001标准提出于1987年：ISO 9001是国际标准化组织（ISO）发布的一系列关于质量管理体系的国际标准中的第一个，自那以后，这套标准不断更新，以适应不断变化的市场需求和技术进步。

9. 美国重视质量，是由军事化管理标准开始，它的符号是MIL-STD-XXXX，它又称军标，后来被国家采用，建立ISO体系（）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 日本

B. 英国

C. 中国

D. 以上都不是

正确答案：B

正确答案解释：

解答：美国重视质量是由军事化管理标准开始：美国国防部为了确保军事产品的可靠性和耐用性，制定了一系列严格的质量管理标准，这些标准后来被民用领域采纳并发展成为ISO体系。

10. 全面质量管理要求企业内三个单位结为一体，他们是QA品保加上（）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 生产与采购

B. 生产与工程

C. 工程与采购

D. 以上都不是

正确答案：B

正确答案解释：

解答：全面质量管理要求企业内三个单位结为一体，他们是QA品保加上生产与工程：全面质量管理强调的是全员、全过程、全方位地参与质量管理，其中质量保证（QA）、生产部门与工程部门的紧密合作是实现高质量产品的基础。

11. 质量最高标准是满足客户的需求，它必须借用一种图形，称为（）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. HOQ屋形图

B. 关连图

C. 鱼骨图

D. 以上都不是

正确答案：A

正确答案解释：

解答：HOQ (House of Quality) 屋形图是QFD过程中用于详细描述顾客需求与相应产品或服务特性之间关系的工具。因此，选项A是正确的。

12. QFD Quality Function Deployment,质量功能展开是年间发明的（）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 1930

B. 1950

C. 1970

D. 1990

正确答案: C

正确答案解释:

解答: Quality Function Deployment (QFD) 最初由赤尾洋二教授在1966年提出,但是这个日期最接近于1970年代。因此,如果必须在提供的选项中选择,选项C是最接近正确答案的。

13. QFD Quality Function Deployment,质量功能展开评价量化的Check标记有()。

单选题(2.0分)(难易度:中)

- A. ○○△× B. 5310 C. 9312 D. 以上都不是

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 在QFD中,通常使用不同的符号来表示评价的量化程度,如强关联、中关联、弱关联和无关联。这些符号可能包括圆圈(○)、正方形(□)、三角形(△)和叉号(×),分别代表不同等级的关联强度。因此,选项A是正确的。

14. FMEA Failure Mode and Effects Analysis,潜在的失效模式及后果分析,简记为FMEA最左一栏五大要项的最左是()。

单选题(2.0分)(难易度:中)

- A. D/F功能/定义 B. M模式/类型 C. E/C效应/原因 D. I改善

正确答案: A

正确答案解释:

解答: FMEA中最左列通常包含以下几个部分:

- D/F (Function/Definition): 功能/定义
- M (Mode): 模式/类型
- E/C (Effect/Cause): 效应/原因
- I (Improvement): 改善
- P (Procedure): 程序

因此,最左边的项是功能或定义,即选项A。

15. 同时可找出不良D-FMEA与P-FMEA的专业手法是()。

单选题(2.0分)(难易度:中)

- A. DOE实验计划 B. SPC统计制程管制 C. QFD质量机能展开 D. 以上皆是

正确答案: C

正确答案解释:

解答: QFD (Quality Function Deployment) 是一个系统化的方法论,旨在将客户需求 (Voice of the Customer, VoC) 转化为设计参数和制造工艺要求。它可以帮助识别潜在的不良情况,这既适用于设计失效模式和效应分析 (D-FMEA) 也适用于过程失效模式和效应分析 (P-FMEA)。因此,选项C是正确的。

16. 可以帮助FMEA Failure Mode and Effects Analysis,潜在的失效模式及后果分析快速收集信息的是()。

单选题(2.0分)(难易度:中)

- A. BS脑力法 B. KJ归纳法 C. SD系统图 D. 以上都不是

正确答案: A

正确答案解释:

解答: BS (Brainstorming, 脑力激荡法) 是一种用于快速生成和收集信息的团队创意技术,它可以帮助FMEA团队快速收集关于潜在失效模式及其影响的信息。因此,选项A是正确的。

17. FMEA是一个的工具()。

单选题(2.0分)(难易度:中)

- A. 过程分析 B. 资源共享 C. 风险评估 D. 项目策划

正确答案: C

正确答案解释:

解答：FMEA（Failure Mode and Effects Analysis）是一种风险评估工具，用于系统地评估产品或过程中的潜在失效模式及其对系统的影响，以及这些失效发生的可能性和检测难度。因此，选项C是正确的。

18. FMEA中表示风险系数的是（ ）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. RPN

B. RMB

C. RDN

D. DDR

正确答案: A

正确答案解释:

解答：在FMEA中，风险优先数（Risk Priority Number, RPN）是一个指标，用于评估和管理制造或设计过程中的潜在风险。它通过乘以失效模式的严重性（Severity）、发生概率（Occurrence）和检测难度（Detection）的评分来计算。因此，选项A是正确的。

19. FMEA起源于的工业（ ）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 20世纪60年代，美国汽车

B. 20世纪60年代，美国航天

C. 20世纪70年代，美国汽车

D. 20世纪70年代，美国航天

正确答案: B

正确答案解释:

解答：FMEA（Failure Mode and Effects Analysis, 失效模式及后果分析）起源于20世纪60年代的美国航天工业，由美国国家航空航天局（NASA）为阿波罗计划而开发，以确保任务的安全性。因此，选项B是正确的。

20. FMEA中做因果分析的方法是（ ）。

单选题(2.0分)(难易度:中)

A. 鱼骨图

B. 乌龟图

C. 怪兽图

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答：在FMEA中，通常使用特定的图表来分析因果关系，其中一种是“因果图”或“鱼骨图”。另一种是“乌龟图”（Turtle Diagram），它用于系统地分析过程输入、输出及相关的失效模式和效应。因此，选项B是正确的。

强调的是全员、全过程、全方位地参与质量管理，其中质量保证（QA）、生产部门与工程部门的紧密合作是实现高质量产品的基础。

21. 美国质量管理专家戴维教授将“适用性”具化为八个方面，其中包括（ ）。

多选题(3.0分)(难易度:中)

A. 可靠性

B. 耐久性

C. 性能

D. 维护性

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：美国质量管理专家戴维教授将“适用性”具化为八个方面，其中包括可靠性、耐久性、性能、维护性。

22. 过程质量包括（ ）。

多选题(3.0分)(难易度:中)

A. 设计过程质量

B. 生产过程质量

C. 使用过程质量

D. 售后服务过程质量

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：过程质量包括设计过程质量、生产过程质量、使用过程质量、售后服务过程质量。

23. 现代质量管理的发展历程大体经历了（ ）三个阶段。

多选题(3.0分)(难易度:中)

A. 质量检验阶段

B. 统计质量控制阶段

C. 全面质量管理阶段

D. 质量策划阶段

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：现代质量管理的发展历程大体经历了质量检验阶段、统计质量控制阶段、全面质量管理阶段三个阶段。

24. 关于质量的三个核心指标是（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 合规格

B. 变异少

C. 无偏差

D. 无次品

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：关于质量的三个核心指标是合规格、变异少、无偏差。

25. 质量管理经历了以下哪些发展阶段？（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 品质检验阶段

B. 品质控制阶段

C. 全面品质管理

D. 质量体系管理

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：质量管理经历了以下哪些发展阶段？品质检验阶段、品质控制阶段、全面品质管理、质量体系管理。

26. 我国企业在实践中将全面质量管理概括为“三全一多样”，其中“三全”包括：（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 全过程的质量管理

B. 全员的质量管理

C. 全组织的质量管理

D. 全方位的质量管理

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：我国企业在实践中将全面质量管理概括为“三全一多样”，其中“三全”包括：全过程的质量管理、全员的质量管理、全组织的质量管理。

27. 为什么要TQM？因为在生产管理过程中，我们的产品是（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 生产出来的

B. 设计出来的

C. 研发出来的

D. 生产和设计出来的

正确答案: A B

正确答案解释:

解答：因为在生产管理过程中，我们的产品是生产和设计出来的。

28. QFD中的“顾客之声”指的是什么？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 顾客对产品的直接反馈

B. 市场调研的结果

C. 竞争对手的产品分析

D. 产品设计的初步想法

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：“顾客之声”在QFD中指的是对顾客需求的收集和分析，包括顾客的直接反馈（A）、市场调研的结果（B）以及对竞争对手产品的分析（C）。产品设计的初步想法不是“顾客之声”的一部分。

29. 在QFD中，哪些工具可以用来分析顾客需求？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 亲和图

B. 因果图

C. 鱼骨图

D. 直方图

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：亲和图（A）、因果图（B）和鱼骨图（C）都是QFD中常用的工具，用于分析顾客需求、识别问题的根本原因以及制定改进措施。直方图（D）更多地用于统计数据的展示和分析，不是QFD专用的工具。

30. 质量功能展开（QFD）与六西格玛管理的关系是什么？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 两者都是顾客驱动的方法
- B. QFD可以作为六西格玛的一个工具
- C. 六西格玛是QFD的一个子集
- D. 两者没有直接关系

正确答案: A B

正确答案解释:

解答：QFD和六西格玛管理都是以提高顾客满意度为目标的管理方法。QFD可以作为一个工具在六西格玛管理中使用，帮助识别和满足顾客需求。然而，六西格玛不仅仅包括QFD，还包含了一系列其他的改进工具和方法，因此说六西格玛是QFD的子集是不准确的。

31. QFD中的“质量屋”指的是什么？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 一个具体的物理空间
- B. 一个用于展示和分析顾客需求及其关系的工具
- C. 一个包含所有质量相关信息的数据库
- D. 一种质量管理的理念

正确答案: B C

正确答案解释:

解答：“质量屋”在QFD中是一个虚拟的结构，用于展示和分析顾客需求、工程特性、关系矩阵以及目标和措施。它是一个包含了所有质量相关信息的工具（B），也可以被看作是一个数据库（C）。它不是一个具体的物理空间（A），也不是一种质量管理的理念（D）。

32. 下列哪些是关于QFD的正确说法？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. QFD是一种预防性的质量管理方法
- B. QFD仅适用于制造业
- C. QFD关注产品的设计阶段
- D. QFD是一种事后质量控制方法

正确答案: A C

正确答案解释:

解答：QFD是一种预防性的质量管理方法，旨在设计阶段就预防问题出现，提高产品质量和顾客满意度（A）。QFD不仅适用于制造业，也适用于服务业和其他行业（B错误）。QFD特别关注产品的设计阶段，以确保设计的产品能够满足顾客需求（C）。QFD是一种预防性方法，而不是事后质量控制方法（D错误）。

33. 在进行QFD分析时，以下哪些因素可能会影响分析结果？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 顾客需求的准确性
- B. 数据收集的全面性
- C. 分析者的主观判断
- D. 产品设计的复杂性

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：在进行QFD分析时，顾客需求的准确性（A）、数据收集的全面性（B）以及分析者的主观判断（C）都可能会影响分析结果。产品设计的复杂性（D）本身不是影响分析结果的因素，而是影响实施QFD的难度和复杂性。

34. 质量功能展开（QFD）中的工程措施通常包括哪些方面？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 设计改进
- B. 生产过程优化
- C. 成本控制
- D. 售后服务改进

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：在QFD中，工程措施是为了满足顾客需求和质量目标而采取的具体行动。这些措施可以包括设计改进（A），如修改产品设计以满足顾客需求；生产过程优化（B），如改进生产工艺以提高生产效率和产品质量；成本控制（C），如寻找成本更低的材料或提高生产效率以降低成本；以及售后服务改进（D），如提供更好的顾客支持或服务以提高顾客满意度。

35. ISO9000系列标准提出的几项质量管理原则包括（）。

多选题(3.0分)(难易度:中)

- A. 以顾客为关注焦点
- B. 领导作用
- C. 全员参与
- D. 方针目标管理
- E. 供方选择与评价

正确答案：A B C

正确答案解释：

解答：ISO9000系列标准提出的几项质量管理原则包括：以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与。

36. 服务质量好坏的评价具有主观性，取决于预期服务质量和感知服务质量之间的对比。（）

判断题(1.0分)(难易度:中)

- A. 是
- B. 否

正确答案：A

正确答案解释：

解答：服务质量的评价确实具有主观性，因为每个顾客对服务的预期可能不同，并且他们的满意度会受到实际体验与这些预期之间差异的影响。如果顾客体验到的服务质量高于或等于他们的预期，他们通常会感到满意；反之，如果服务质量低于预期，顾客可能会感到不满。这一理论得到了服务质量模型SERVQUAL的支持，该模型专门探讨了用户所感知的服务水平与期望水平之间的差别。

37. 质量管理的关注焦点是理解顾客当前的需求，不必考虑未来的需求。（）

判断题(1.0分)(难易度:中)

- A. 是
- B. 否

正确答案：B

正确答案解释：

解答：质量管理的核心确实是关注顾客需求，但这并不意味着仅局限于当前的需求。一个有效的质量管理系统应当同时关注顾客的未来需求和市场趋势，以便更好地预测和满足未来的期望。

38. 著名的质量管理专家朱兰认为，质量管理主要包括三个环节：质量策划、质量控制、质量保证。（）

判断题(1.0分)(难易度:中)

- A. 是
- B. 否

正确答案：B

正确答案解释：

解答：朱兰博士确实提出了质量管理的三个主要环节，这三个环节共同构成了质量管理的核心活动：质量规划、质量控制和质量改进。

39. 车间主管只说完成多少任务，而不用注重质量要求（）。

判断题(1.0分)(难易度:中)

- A. 是
- B. 否

正确答案：B

正确答案解释：

解答：在质量管理中，完成任务的数量和质量都是重要的指标。仅仅关注任务的完成数量而忽视质量要求是不可取的，因为这可能导致产出的产品质量不佳。

40. ISO9000系列适用于所有企业（）。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: ISO9000系列标准被设计为适用于各种类型、大小和性质的组织，因此基本上所有企业都可以采用这套标准来指导其质量管理体系。

41. 设法把每件事情都做对是不切合实际的，不可能的事（ ）。

判断题(1.0分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 尽管追求完美是质量管理的目标之一，但由于各种因素（如人为错误、技术限制等），实践中达到完美是有挑战性的。因此，质量管理也强调持续改进和错误预防。

42. 不同组织，因提供的产品和服务不同，过程运行所需的环境也是不同的（ ）。

判断题(1.0分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 不同的组织根据其产品或服务的特性，可能需要不同的操作环境和条件。这反映了组织在建立质量管理体系时必须考虑其特定情况。

43. 质量功能展开（QFD）是一种顾客驱动的产品设计和开发方法，它侧重于将顾客的需求转化为具体的产品或服务特性。（ ）

判断题(1.0分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 质量功能展开（QFD）确实是一种顾客驱动的产品设计和开发方法。它通过矩阵的形式，将顾客的需求（通常称为“声音”）转化为具体的工程特性或服务要素，从而确保产品或服务能满足顾客的期望。

44. 在QFD中，顾客需求通常被分为不同的优先级，以帮助团队确定哪些需求是最重要的，从而优先进行改进。（ ）

判断题(1.0分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 在QFD中，对顾客需求进行优先级排序是一个关键的步骤。这有助于团队了解哪些需求是顾客最关注的，从而在产品设计和开发过程中给予更多的关注。

45. QFD仅仅关注产品的物理特性，而不考虑服务或流程方面的需求。（ ）

判断题(1.0分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 虽然QFD起初主要关注产品的物理特性，但现代QFD方法也包括了服务和流程的需求。因此，说QFD仅仅关注产品的物理特性是不准确的。

46. 在进行QFD分析时，团队应只考虑直接顾客的声音，因为他们的需求是最直接和相关的。（ ）

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 虽然直接顾客的声音非常重要,但在QFD分析中,也应考虑间接顾客、最终用户以及内部顾客的需求。这些利益相关者的声音可以提供更全面的顾客需求视图,有助于产品设计的优化。

47. 质量是各人自扫门前雪,莫管他人瓦上霜的做事原则 ()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 这个说法是不正确的。质量不仅仅是每个人各自负责自己的工作,更重要的是团队协作和相互支持。在质量管理中,各部门和人员之间需要密切合作,共同确保产品和服务的质量。因此,质量管理的原则应该是团队合作、相互支持和持续改进,而不是各自为政。

48. 质量的宏观定义是满足客户的需求 ()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 这个说法是正确的。质量的宏观定义确实与满足客户的需求和期望密切相关。从更广泛的角度来看,质量不仅仅关乎产品或服务的技术特性,更重要的是它们能否满足客户的需求和期望。因此,质量的宏观定义通常与客户的满意度和忠诚度相关联。

49. 要想将品质管理落地实施,必须先搞清楚自己和质量管理之间的关系 ()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 这个说法是正确的。实施品质管理不仅仅是遵循一套标准或程序,更重要的是理解品质管理对个人和组织的意义,以及自己在品质管理体系中的角色和责任。只有当员工理解自己与质量管理之间的关系,才能更好地参与和执行品质管理的活动,从而确保品质管理的有效实施。

50. “以顾客为中心”是ISO9000族标准的七项原则之一 ()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 这个说法是不正确的。实际上,“以顾客为中心”是ISO9000族标准的**八项**原则之一。这八项原则包括:以顾客为焦点、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、与供方互利的关系。这些原则为组织提供了实施质量管理的指导思想和基本原则。

企业现场质量管理 · 形考任务二

1. 一种以横向职能小组为基础，确定和制定确保产品满足顾客要求所需步骤的结构化方法是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 流程图法

B. 先期产品质量策划

C. 质量标杆法

D. 业务流程再造

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 先期产品质量策划 (Advanced Product Quality Planning, 简称APQP) 是一套系统化的过程，旨在确保产品从设计到生产的各个阶段都能满足顾客的需要和期望。这种方法强调跨职能团队的合作，通过一系列结构化的步骤来预防缺陷的发生，而不是在产品完成后再去检查和修正问题。APQP的目标是促进团队成员之间的沟通、信任和支持，确保所有必要的步骤都能按时完成，从而提高产品的质量和顾客满意度。

2. 业务流程再造的最后一个步骤是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 构思设想

B. 诊断流程

C. 绩效评估

D. 再造流程

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 业务流程再造 (Business Process Reengineering, 简称BPR) 是一种管理学上的概念，它涉及彻底重新设计企业的关键业务流程，以实现显著的性能改进。BPR的最后一个步骤是绩效评估，这一步骤是为了确保流程改造后能够达到预期的效果，包括成本节约、效率提升、顾客满意度增加等。绩效评估可以帮助组织了解新流程的实际效果，并提供进一步改进的依据。

3. 下列()不属于质量手册的主要内容。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 标题和范围

B. 工作图

C. 质量方针和质量目标

D. 术语定义

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 质量手册是一个重要的文件，它包含了组织的质量政策、目标以及相关的程序和过程。通常，质量手册的主要内容包括标题和范围、质量方针和质量目标、术语定义等。这些内容为组织的质量管理体系提供了框架和指导，帮助确保产品和服务的质量。工作图通常不包含在质量手册中，因为它们更可能是具体操作或技术文档的一部分。

4. 在树立员工的质量管理意识时，我们宣导：No Quality, No()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. Friend

B. Sales

C. God

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 这句话强调了质量对于销售的重要性。在质量管理中，常常强调如果没有良好的产品质量，那么企业将难以实现销售。这是因为顾客通常不愿意购买质量低下的产品，质量不良会导致顾客流失，影响企业的声誉和市场份额。因此，建立员工的质量意识是至关重要的，它有助于确保每个员工都认识到自己工作的质量直接关系到企业的成功和产品的市场表现。

5. 质量策划的主要目的是什么？()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 提高生产效率

B. 降低生产成本

C.

D. 增加市场份额

确保产品和服务满足顾客和相关方的需求和期望

正确答案: C

正确答案解释:

解答：质量策划的主要目的是确保产品和服务能满足顾客和相关方的需求和期望。虽然提高生产效率、降低生产成本和增加市场份额都是重要的，但它们不是质量策划的主要目的。

6. 在质量策划过程中，哪一项不是必要步骤？()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 确定质量目标 B. 进行风险评估 C. 制定生产流程 D. 随意选择供应商

正确答案: D

正确答案解释:

解答：质量策划通常包括确定质量目标、进行风险评估和制定生产流程等步骤。随机选择供应商并不是质量策划的一部分，因为这可能会导致供应链的不稳定或产品质量的不一致。

7. 质量策划和质量保证之间的关系是什么？()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 质量策划是质量保证的一部分 B. 质量保证是质量策划的一部分 C. 两者相互独立 D. 两者是同一概念

正确答案: B

正确答案解释:

解答：质量保证是确保质量策划得到实施和维持的过程。质量策划涉及设置质量目标和制定实施计划，而质量保证则关注这些计划和目标的达成。因此，质量保证是质量策划的一部分。

8. 在质量策划中，哪一项工具或方法通常用于识别顾客需求和期望？()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 帕累托图 B. 因果图 C. 市场调查 D. 流程图

正确答案: C

正确答案解释:

解答：在质量策划中，市场调查是识别顾客需求和期望的常见方法。它涉及收集和分析关于目标市场的数据，以了解顾客的偏好、需要和期望。

9. 质量策划过程中，哪个步骤涉及将顾客需求转化为产品或服务特性？()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 质量成本分析 B. 产品设计 C. 质量控制 D. 质量改进

正确答案: B

正确答案解释:

解答：在质量策划过程中，产品设计是将顾客需求转化为具体的产品或服务特性的关键步骤。这涉及到根据顾客需求确定产品规格、功能和特性。

10. 以下哪项不是质量策划的输出？()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 质量计划 B. 质量控制标准 C. 产品说明书 D. 顾客满意度调查结果

正确答案: D

正确答案解释:

解答：质量策划的输出通常包括质量计划和质量控制标准，以及具体的产品或服务设计。顾客满意度调查结果是质量改进过程中的一个输入，而不是质量策划的直接输出。

11. 具有一定的预判性()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 层别法 B. 直方图 C. 检查表 D. 控制图

正确答案: D

正确答案解释:

解答：控制图（Control Chart）是一种用于监控过程稳定性的统计工具，它通过对过程数据的图形化展示和分析，可以预测并警告过程是否即将出现异常。当数据点超出控制限时，表明过程可能发生了变化，需要采取相应的措施来防止潜在的问题。因此，控制图具有一定的预判性，可以提前发现过程中的问题并采取相应的措施来预防。层别法、直方图和检查表虽然也是质量管理工具，但它们主要用于数据的分类、展示和初步分析，并不具备预判性。

12. 检查表主要是搜集()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 一手数据

B. 二手数据

C. 三手数据

D. 整理数据

正确答案: A

正确答案解释:

解答：检查表（Checklist）是一种用于系统地搜集和记录数据的方法。它通常用于收集现场或实际操作中的一手数据，即直接从源头获取的数据。这些数据通常是实时的、未经处理的，并且直接反映了实际情况。因此，检查表主要用于搜集一手数据。

13. Q1鱼骨图亦可由N7手法来制作，它是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. N2箭头图

B. N1KJ法

C. B3关连图

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答：在质量管理中，KJ法（亲和图法）是一种用于整理和分析信息的方法，通常用于将大量的想法、意见或数据分组并找出它们之间的关系。KJ法可以通过创建图形化的布局来揭示数据或想法之间的关联，这种图形化的布局有时也被称为“鱼骨图”。因此，如果Q1鱼骨图是通过N7手法制作的，那么这种手法很可能是N1KJ法。

14. 散布图又叫()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 控制图

B. 相关图

C. 屋形图

D. 点状图

正确答案: B

正确答案解释:

解答：散布图（Scatter Diagram）是一种用于展示两个变量之间关系的图形工具。在散布图中，数据点以点的形式分布在二维平面上，其中每个点的位置代表两个变量的特定组合。因为它显示了数据点是如何在二维空间内分布的，所以散布图也经常被称为相关图。这有助于识别两个变量之间是否存在线性关系、正相关或负相关。

15. 特性要因图又叫()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 鱼骨图

B. 乌龟图

C. 直方图

D. 屋形图

正确答案: A

正确答案解释:

解答：特性要因图（Cause-and-Effect Diagram）是一种用于识别和分析问题原因的图形工具，它展示了导致特定问题或结果的各个因素之间的因果关系。由于这种图形工具通常呈现为类似于鱼骨的形状，因此也被称为鱼骨图。鱼骨图有助于系统地分析问题的根本原因，并识别出所有可能的影响因素。

16. 柏拉图数据排序的特点是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 大数据在左边

B. 大数据在右边

C. 大数据在中间

D. 大数据要剔除

正确答案: A

正确答案解释:

解答：柏拉图（Pareto Chart）是一种用于数据排序和分析的图形工具，通常用于识别导致大部分问题的少数关键因素。在柏拉图中，数据通常按照从大到小的顺序进行排序，并且每个数据项都表示为一个条形。因此，柏拉图数据排序的特点是大数据在左边，即最大的数据项位于图形的最左侧。

17. 下列选项不属于QC七大工具的是：()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 统计法

B. 因果分析图

C. 排列图

D. 5S管理

正确答案: D

正确答案解释:

解答：QC七大工具（也被称为品管七大手法）是一组在质量管理中常用的工具和方法，它们包括：检查表、层别法、柏拉图、因果图、散布图、直方图和控制图。这些工具都是用于数据收集、分析、问题解决和质量改进的有效方法。5S管理（整理、整顿、清洁、清洁检查、素养）虽然也是质量管理中的一个重要概念，但它并不是QC七大工具之一。5S管理主要关注工作环境和组织文化的改善，而不是直接用于数据分析和问题解决。

18. 关于Q7控制图，下面说法错误的是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 先做好推移图 (RunChart)

B.

上下再加上规格线 (SpecLin

e)

C.

依靠规格线就可以得出CA/CP值

D. 用统计方法可以算出管制线

正确答案: C

正确答案解释:

解答：在控制图（Control Chart）中，规格线（Spec Line）是用来表示产品或过程应达到的质量标准的线。管制线（通常是上下控制限，UCL和LCL）是用来判断过程是否处于统计控制状态的界限。控制图的确通常会先制作推移图（Run Chart）来观察数据的变化趋势，然后加上管制线来判断过程的稳定性。然而，仅仅依靠规格线并不能直接得出过程能力指数（CA/CP值），这个指数需要通过统计方法来计算，通常涉及到过程的标准差和规格宽度。因此，选项C的说法是错误的。

19. Q7指的是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 品质改善七大手法

B. 新品质改善七大手法

C. IE七大手法

D. 以上都不是

正确答案: A

正确答案解释:

解答：Q7通常指的是品质改善七大手法，这是一组在品质管理和改善中常用的工具和方法。这七大手法包括检查表、层别法、柏拉图、因果图、散布图、直方图和控制图。这些工具旨在帮助分析、诊断和改进过程或产品的质量。因此，选项A是正确的。

20. 产品质量好坏主要决定于的工作质量和控制能力()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 质量部门

B. 生产部门

C. 采购部门

D. 人事部门

正确答案: B

正确答案解释:

解答：产品质量是生产出来的，而不是检验出来的。这意味着产品质量的好坏主要取决于生产部门的工作质量和控制能力。生产部门负责按照既定的工艺和质量控制标准来生产产品，并确保每个步骤都得到有效的控制。因此，生产部门的工作质量和控制能力对产品质量的影响最大。选项B是正确的。

21. 质量策划确定的相关资源包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 人力资源

B. 基础设施

C. 工作环境

D. 监视和测量设备

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：质量策划确定的相关资源包括人力资源、基础设施、工作环境以及监视和测量设备。

人力资源：确保有专业能力和技能的人员参与，以有效实施质量计划。

基础设施：包含工作场所、设备及支持系统等，为质量活动提供必要的物质条件。

工作环境：创建适宜的工作氛围和条件，以促进质量目标的实现。

监视和测量设备：用于确保过程和产品符合规定的质量要求。

22. 质量标杆法的实施步骤包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 确定实施领域 B. 明确自身现状 C. 确定项目标杆 D. 收集和分析信息

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 质量标杆法的实施步骤包括确定实施领域、明确自身现状、确定项目标杆、收集和分析信息。具体如下:

确定实施领域: 选择需要改进的业务或流程领域。

明确自身现状: 了解并记录自身在该领域的当前性能水平。

确定项目标杆: 选择合适的业界领先企业或最佳实践作为学习和超越的对象。

收集和分析信息: 搜集有关标杆的数据, 进行比较分析, 找出差距和改进方向。

23. 程序文件的主要内容包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 介绍页 B. 范围 C. 职责和权限 D. 活动的描述

正确答案: B C D

正确答案解释:

解答: 程序文件的主要内容包括范围、职责和权限、活动的描述。具体如下:

范围: 明确文件适用的业务范围或流程部分。

职责和权限: 指定负责实施和维护程序的相关人员及其职责。

活动的描述: 详细描述要开展的质量活动, 包括其目的、过程步骤等。

24. 某公司管理层在贯彻GB/T 19001—2008质量管理体系标准过程中, 对质量目标正确的理解是()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 质量目标应在质量方针提供的框架内制定 B. 不一定包括满足产品要求的内容 C. 应在组织的相关职能和层次上展开 D. 应是可测量的

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答: A.质量目标应在质量方针提供的框架内制定: 这是因为质量目标是在组织的质量方针的指导下制定的, 它们需要与组织的总方向和策略相一致。

C.应在组织的相关职能和层次上展开: 这表明质量目标需要贯穿组织的各个层级和部门, 确保所有相关人员都明确并致力于实现这些目标。

D.应是可测量的: 这意味着质量目标应该是具体的、可量化的, 这样才能对实施的效果进行评估和调整。

25. 员工质量意识提高, 是企业急待解决的课题加强员工的产品质量意识, 下列表述正确的是: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 教会员工要改变工作环境 B. 车间主管必须每天强调质量 C. 大家要理解检验员的工作 D. 车间主管每天只强调生产

正确答案: B C

正确答案解释:

解答: B.车间主管必须每天强调质量: 这表明管理层应该持续地强调质量的重要性, 以此来提升员工的质量意识。

C.大家要理解检验员的工作: 这表示员工应该理解质量控制的重要性, 并且认识到检验员工作的价值, 从而更好地配合质量管理工作。

26. 要想避免不会做, 下列表述不正确的项是: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 不去做事 B. 按标准作业书做 C. 由别人代替做 D. 自己想怎么做就怎么做

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答: B.按标准作业书做: 这是正确的操作方式, 遵循标准化的流程可以减少错误和提高效率。

27. 质量文化是由三个层次构成的()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 物质文化层

B. 制度文化层

C. 奖惩文化层

D. 精神文化层

正确答案: A B D

正确答案解释:

解答: A.物质文化层: 这指的是企业的物质基础和条件, 如设备、原材料等。

B.制度文化层: 涉及企业的规章制度、管理流程等。

D.精神文化层: 包括企业的核心价值观、企业精神等。

28. 柏拉图的用途包括: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 决定改善目标

B. 明了改善效果

C. 掌握重点分析

D. 反映数据关系

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答: - A.决定改善目标: 通过识别关键的少数问题, 柏拉图有助于确定优先改善的目标。

- B.明了改善效果: 改善后的效果可以通过前后对比柏拉图来明确看到。

- C.掌握重点分析: 柏拉图强调“重要的少数, 次要的多数”, 帮助专注于关键问题。

29. 用于过程控制活动的质量工具有: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 关联图

B. 直方图

C. 因果图

D. 过程能力分析

正确答案: B D

正确答案解释:

解答: - B.直方图: 是监控过程稳定性和能力的重要工具。

- D.过程能力分析: 用于评估过程的性能是否能满足预期的要求。

30. 控制是指预防或探测()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 失效原因

B. 失效影响

C. 过程功能

D. 失效模式

正确答案: A D

正确答案解释:

解答: - A.失效原因: 通过控制手段, 可以预防或检测到导致产品或服务失效的原因。

- D.失效模式: 控制还包括对潜在的失效模式进行管理和干预。

31. 制程必定会有变动,无法做出完全同样的产品,其变动的原因可分为两类,即为: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 偶然原因

B. 特殊原因

C. 必然原因

D. 异常原因

正确答案: A D

正确答案解释:

解答: - A.偶然原因: 即自然变化, 始终存在于任何过程中。

- D.异常原因: 非正常的变化, 可能由特定因素引起, 需要识别和消除。

32. 以下哪些选项是Q4直方图的功能特点? ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 它是分步曲线图

B. 用频率次数来代表Y坐标

C.
方格点上端连接起来成分布曲线

D. 大的数据放在左, 小的放在右

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答: - A.它是分步曲线图: 直方图由一系列高度不等的矩形组成, 表现数据分布。

- B.用频率次数来代表Y坐标: 在直方图中, Y轴通常表示频数或频率。
- C.方格点上端连接起来成分布曲线: 直方图上方的点连接起来可以近似地形成分布曲线。

33. 以下属于因果图的程序是: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 简明扼要地规定结果。

B. 规定可能原因的主要类别。

C.

在右边方框理画出结果, 在左边画出主要类别, 作为结果框的输入。

D.

寻找所有下层次的原因, 并画在相应的主枝上, 然后继续寻找。

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: - A.简明扼要地规定结果: 明确要分析的问题。

- B.规定可能原因的主要类别: 将可能的原因分为几大类。
- C.在右边方框理画出结果, 在左边画出主要类别, 作为结果框的输入: 构建因果图的基本结构。
- D.寻找所有下层次的原因, 并画在相应的主枝上, 然后继续寻找: 深入挖掘各种原因, 形成完整的因果图。

34. 如果PPK值较小, 而CPK值较大且大于133, 则表示()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 制程能力佳, 这次绩效不佳

B. 制程能力不佳, 这次绩效不佳

C. 制程能力强过短期的绩效表现

D.

组内变异小, 但是组间变异较大

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答: - A.制程能力佳, 这次绩效不佳: CPK值较大说明短期内过程性能良好, 但PPK值较小意味着长期性能不稳定。

- C.制程能力强过短期的绩效表现: 这反映了长期来看, 过程可能存在某些未被考虑的特殊因素。
- D.组内变异小, 但是组间变异较大: CPK关注短期内的变异(组内变异), 而PPK同时关注长期变异(包括组间变异)。

35. 产生质量波动的原因是: ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 主观原因

B. 客观原因

C. 偶然原因

D. 异常原因

正确答案: C D

正确答案解释:

解答: - C.偶然原因: 这些是内在的、不可避免的原因, 如原材料的微小差异。

- D.异常原因: 这些是可以识别并消除的非随机原因, 如设备故障或操作失误。

36. 质量方针是指由组织的最高管理者正式发布的、该组织总的质量宗旨和方向。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 质量方针确实是指由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向。

质量方针是组织内部对于质量相关活动的总体指导原则, 它反映了组织对质量的承诺、目标以及为达成这些目标而遵循的基本规则。最高管理者的职责包括确保这一方针得到有效实施, 并传达给组织的所有层级和职能。因此, 这个陈述是正确的。

37. 组织在制定质量目标之后, 应将其逐级分解, 落实到各部门和每个员工, 转化为部门或员工各自的工作任务。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：组织在制定质量目标之后，确实应该将其逐级分解，落实到各部门和每个员工，转化为部门或员工各自的工作任务。质量目标是实现质量方针的具体表现，它们应当是可量化的，并且能够被分配到组织的不同层级。这样做有助于确保整个组织都朝着共同的质量目标努力，并且每个部门和个人都了解自己对实现这些目标的贡献。因此，这个陈述也是正确的。

38. 质量手册是描述质量管理体系全局过程的文件，用以指导所有部门的质量管理活动，是组织实施运作的基础。()

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：质量手册并不是描述质量管理体系全局过程的文件，而是描述组织的质量管理体系的主要文件，用以指导所有部门的质量管理活动，是组织实施运作的基础。

质量手册通常包含了组织的质量政策、程序、过程、工作说明和记录等相关信息。它是实施和维护质量管理体系的基础文档，并为评估和审核提供依据。尽管质量手册涉及整个组织，但并非专门描述全局过程，而是包含多个与质量管理相关方面的描述。因此，这个陈述是错误的。

39. 任何质量目标值必须量化()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：正确的，质量目标必须是具体且可测量的，这样才能有效地追踪进展和成果。量化的目标可以提供明确的指标来评估是否达到了目标，并允许进行准确的性能监控。

40. 质量目标应追求高水平，以提升质量管理()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：错误的，质量目标应当是现实和可实现的，同时也要可衡量。虽然高标准可以激励改进，但不切实际的目标可能导致失望和降低士气。目标应与组织的整体能力和资源相匹配，并能够持续改进。

41. 质量衡量标准中的精确度是用CA值来衡量的()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：正确的，CA值(Critical Area)通常用于衡量过程能力研究，它表示过程中产生不合规结果的区域大小。这是评估过程质量和精确度的一种方法。

42. 遇到问题时应重视「分析」，而不必去「解决」()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：错误的，遇到问题时不仅需要重视问题的分析，也需要致力于解决问题。单纯地分析问题而不采取解决措施是不够的，因为最终目的是消除问题根源并防止其再次发生。

43. 在品质管理的发展过程中形成“产品质量是管理出来的”出现于20世纪60年代末()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 正确的, 这种观念是在20世纪60年代由美国质量管理专家Armand V. Feigenbaum提出的全面质量管理 (TQM) 概念中的一部分, 强调产品质量是通过系统化的管理而非仅仅是检验来实现的。

44. 指标值即是一种对质量的监控, 由CPK值可计算不良率()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: CPK值确实可以用来估算制程的不良率。CPK值越接近1, 表示制程的能力越接近其规格上下限, 不良率相对较高; 而CPK值越高, 表示制程的能力越远离规格上下限, 不良率相对较低。因此, 从CPK值可以推算出一个大致的不良率估计值。

45. 直方图中缺齿型显示制程呈不正常分配可能的原因是测定问题、分组不好、数据有修改或伪造()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 直方图是一种展示数据分布情况的图形工具。缺齿型直方图通常表示数据分布存在异常, 这可能是由于测定过程中存在误差、数据分组不合理、或者数据被修改或伪造等原因导致的。这些因素都可能影响制程的正常分布。

46. 掌握统计知识是做好质量推动的手段之一()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 统计知识在质量管理中起着重要作用。掌握统计知识可以帮助分析制程中的问题、评估制程能力、预测产品质量趋势等, 从而推动质量改进。因此, 掌握统计知识确实是做好质量推动的有效手段之一。

47. Cp值等于10说明产品是符合规格要求的()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: Cp值 (制程能力指数) 用于评估制程满足规格要求的能力。一般来说, Cp值越接近1, 表示制程能力越接近规格上下限, 这通常不是理想的情况。Cp值越高, 表示制程能力越好, 越能满足规格要求。然而, Cp值等于10这种情况并不常见, 通常这可能表示数据错误或规格设定过于宽松。在实际应用中, 一个过高的Cp值可能需要重新审视制程或规格设定的合理性。因此, 仅凭Cp值等于10并不能直接断定产品是符合规格要求的。

48. 不是质量单位也应该用Q7N7来分析解决问题()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: Q7N7通常指的是一种质量管理的工具或方法, 它主要被用于质量部门或质量管理的场景下。然而, 这并不意味着只有质量单位才能使用这种方法。任何需要分析问题、找出解决方案或持续改进的部门或场景, 都可以考虑使用Q7N7或其他类似的质

量管理工具。因此，说“不是质量单位也应该用Q7N7来分析解决问题”是正确的。

49. 用控制图可以分析工序是否处于稳定的受控状态()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：控制图是一种用于监视制程变化的图形工具，它能够显示制程参数随时间的变化情况。通过控制图，可以判断制程是否处于稳定状态，是否受到异常因素的影响。因此，说用控制图可以分析工序是否处于稳定的受控状态是正确的。

50. δ 值越小表示制程能力越好()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：这里的 δ 值可能指的是制程的散差，但描述不准确。制程的散差越小（通常用 σ 表示），通常表示制程能力越好。 δ 值的具体含义和用法取决于上下文。

企业现场质量管理 · 形考任务三

1. 明确检验的依据，并确定检验的手段和方法，属于质量检验步骤中的()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 准备

B. 定标

C. 处理

D. 抽样

正确答案: B

正确答案解释:

解答：在质量管理中，“定标”是指定检验标准和确定检验方法的过程。这一步骤确保了检验活动有明确的依据和准则，从而保证检验的准确性和一致性。

2. ()是指检验人员按照一定的工序流程和路线在生产现场的过程检验。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 首件检验

B. 巡回检验

C. 成批进货检验

D. 末件检验

正确答案: B

正确答案解释:

解答：“巡回检验”指的是检验人员在生产线上按照特定的工序流程和路线进行周期性的检查，以确保生产过程中的产品符合质量要求。

3. ()是通过再加工或其他措施，使不合格品完全符合规定的要求。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 反修

B. 让步

C. 降级

D. 返工

正确答案: D

正确答案解释:

解答：“返工”是指对不合格品进行重新加工或采取其他必要措施，以使其达到产品设计和质量标准的要求，纠正其缺陷。

4. IQC (Incoming Quality Control) 指的是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 进货或来料质量管控

B. 在制品质量管控

C. 成品质量管控

D. 以上都不对

正确答案: A

正确答案解释:

解答：IQC即Incoming Quality Control，译为进货质量控制，是指在物料进入生产前对其进行的质量检查，确保原材料或组件满足质量要求。

5. 企业实现“三不政策”必须达成的共识是：()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 工作内容简单有趣

B. 下道工序是上道工序的客户

C. 具有诱惑性

D. 满足员工的需求

正确答案: B

正确答案解释:

解答：“三不政策”通常指不制造不良品、不传递不良品、不接收不良品。为了实现这一政策，每个工序都应将下一工序视为自己的客户，确保交付的产品符合质量要求。

6. 在半成品检验时，品检员共计在当天检查出25件不良品，这个25件属于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 计量值

B. 计数值

C. 统计值

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 在统计学中, "计数值"是指可以通过计数得到的数据, 如不良品的数量。本题中提到的25件不良品是可以具体数出来的, 因此属于计数值。

7. 质量绩效评价中, 哪个指标用于评估过程的稳定性? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 顾客满意度指数 B. 过程能力指数 C. 不合格品率 D. 退货率

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 过程能力指数 (C_p 或 C_{pk}) 用于评估过程的稳定性和能力, 它表示过程输出满足规范要求的程度。

8. 在质量绩效评价中, 哪些数据通常用于分析? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 财务数据 B. 生产数据 C. 市场调查数据 D. 所有以上选项

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 在质量绩效评价中, 可能会使用到财务数据(如成本数据)、生产数据(如过程控制数据)、市场调查数据(如顾客满意度调查数据)等多种类型的数据来进行综合分析和评估。

9. 质量绩效评价的结果通常用于什么目的? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 改进产品设计 B. 调整生产流程 C. 制定营销策略 D. 所有以上选项

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 质量绩效评价的结果可以用于多个方面, 包括改进产品设计、调整生产流程、制定营销策略等。这些结果提供了关于质量管理体系运行状况的信息, 有助于企业做出针对性的改进决策。

10. 在质量绩效评价中, 哪个步骤涉及收集和分析数据? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 设定质量目标 B. 实施质量改进 C. 进行质量评估 D. 监控过程性能

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 进行质量评估是质量绩效评价中的一个关键步骤, 它涉及收集和分析与质量管理体系相关的数据, 以评估其有效性和性能。

11. 哪项不是质量绩效评价的常见方法? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 关键绩效指标 (KPI) 分析 B. 平衡计分卡 (BSC) C. 六西格玛管理 D. 成本效益分析

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 关键绩效指标 (KPI) 分析、平衡计分卡 (BSC) 和六西格玛管理都是质量绩效评价中常见的方法。成本效益分析虽然是一种重要的经济分析方法, 但它不特指于质量绩效评价, 而是更广泛地应用于各种管理决策中。

12. 在质量绩效评价中, 哪项指标通常用于衡量顾客满意度? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 内部故障成本 B. 外部故障成本 C. 顾客抱怨率 D. 过程能力指数

正确答案: C

正确答案解释:

解答：顾客抱怨率是衡量顾客满意度的常见指标，它反映了顾客对产品或服务的不满程度。其他选项如内部故障成本、外部故障成本和过程能力指数虽然也是质量绩效的衡量指标，但它们不直接反映顾客满意度。

13. 制造手机1万支，依3个Sigma的标准则必须要有9997个是正常完好的产品但是手机制造过程中又有许多是来自供应商提供的零件品或半成品此时对供应商们的要求亦是09973良品率，供应商皆达到了结果组装完的成品却达不到一万个成品中有9973个良品如果你是手机供应商，你会怎么做？()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 退还三只手机 B. 退还三只手机并郑重道歉 C. 退还三只手机、郑重道歉并说明手机坏在那里，提供飞马表 D. 以上都不是

正确答案: C

正确答案解释:

解答：对于供应商而言，如果他们提供的零件或半成品达到了3西格玛的标准，但最终组装完的产品却未达到预期的良品率，那么作为手机供应商，他们应该采取的措施不仅仅是退还不良品，还应该进行郑重的道歉，并且详细分析问题所在，提供详细的分析报告和改进计划。这样做可以帮助建立信任，同时促进双方在未来的合作中更加注重质量控制，共同提高产品质量。

14. 在6 sigma管理中，为倡导者提供六西格玛管理咨询，为黑带提供项目指导与技术支持的是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 执行领导 B. 黑带大师 C. 绿带 D. 项目团队

正确答案: B

正确答案解释:

解答：在六西格玛管理中，黑带大师扮演着重要的角色。他们不仅为倡导者（通常是高层管理者）提供六西格玛管理咨询，还负责为黑带（项目领导者）提供项目指导和技术支持。因此，正确答案是B。

15. Sigma模式中上级一定会成立选择专案的委员会，哪些专案优先出炉()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 客户抱怨 B. 浪费成本 C. 以上都是 D. 以上都不是

正确答案: C

正确答案解释:

解答：在六西格玛管理中，当上级决定实施某个项目时，通常会成立一个选择专案的委员会。在选择专案时，组织通常会优先考虑那些能够直接解决客户抱怨、减少浪费和降低成本的项目。因此，选项A、B和C都是正确的，正确答案是C。

16. 改善企业质量流程管理的技术当中，首先提出6 sigma的是以下哪家企业？()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 微软 B. 摩托罗拉 C. 三星 D. 苹果

正确答案: B

正确答案解释:

解答：六西格玛管理最初是由摩托罗拉公司在1980年代提出的，目的是通过减少产品和服务的缺陷率来提高客户满意度。因此，正确答案是B。

17. 在质量改进过程中，以下哪个选项代表链图Run Chart的横轴？()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 人力 B. 时间 C. 金钱 D. 材料

正确答案: B

正确答案解释:

解答：链图Run Chart是一种用于跟踪和显示过程变化的可视化工具。在链图Run Chart中，横轴通常表示时间，用于记录过程随时间的变化情况。因此，正确答案是B。

18. 质量衡量标准中与标准值的差异是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 精密度 B. 精确度 C. 容忍度 D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 在质量管理中, 精确度是指测量结果与真实值之间的接近程度, 也就是与标准值的差异。因此, 正确答案是B。精密度是指多次测量结果之间的接近程度; 容忍度是指允许的最大或最小偏差; 而这两个选项与问题中的描述不符。

19. Sigma成功之处在于各部门推动它()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 不可能 B. 部份可以 C. 都可以 D. 以上都不是

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 此外, 6西格玛的成功之处在于它能够被组织内的各个部门推动实施, 这是因为它不仅是一种质量改进的方法, 更是一种组织文化和战略。

20. Sigma强调组织改善, 它是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 由下到上自由式 B. 由上到下参与式 C. 二者都是 D. 二者都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 6西格玛强调从上到下的参与式管理, 鼓励所有层级的员工参与到改进过程中来, 从而实现持续的质量提升和流程优化。这种由上到下的管理方式确保了改进措施能够在组织内部得到有效实施和维护。

21. 质量检验的主要职能包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 鉴别 B. 把关 C. 预防 D. 报告

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 质量检验的主要职能包括 **鉴别、把关、预防和报告**。

- **鉴别**: 质量检验通过技术标准和产品图样等, 对产品或原材料进行识别, 判断其是否符合要求。
- **把关**: 这一职能涉及对原辅材料、在制品、半成品、产成品等进行多层次的检验和实验, 确保不合格品不流入下一生产环节或出厂, 从而保障最终产品的质量。
- **预防**: 质量检验通过对潜在的质量问题进行分析, 为预防不合格品的产生提供依据。
- **报告**: 质量检验需要将检验结果进行记录和报告, 为管理层提供决策支持和改进方向。

22. 抽样检验方案按方案制订原理分类, 包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 计数抽样检验方案 B. 标准型抽样检验方案 C. 挑选型抽样检验方案 D. 调整型抽样检验方案

正确答案: B C D

正确答案解释:

解答: 抽样检验方案按方案制订原理分类, 包括 **标准型抽样检验方案、挑选型抽样检验方案和调整型抽样检验方案**。

- **标准型抽样检验方案**: 基于一定的质量水平和风险水平制定的标准化方案。
- **挑选型抽样检验方案**: 主要用于从一批产品中挑选出符合特定要求的产品的方案。
- **调整型抽样检验方案**: 根据产品质量的变化动态调整抽样方案。

23. 常用的抽样检验方法有()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 简单随机抽样 B. 分层随机抽样 C. 等距随机抽样 D. 整群随机抽样

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 常用的抽样检验方法有 **简单随机抽样、分层随机抽样、等距随机抽样和整群随机抽样**。

- **简单随机抽样**: 每个样本被选中的概率相同, 类似于“抽签”的方式。
- **分层随机抽样**: 先将总体分成不同的层次, 再在每一层内进行随机抽样。
- **等距随机抽样**: 在有序的总体中按照固定的间隔距离选择样本。
- **整群随机抽样**: 将总体分成若干“群”, 然后随机选择几个群作为样本。

24. 下列哪些属于数据类型? ()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 计量值 B. 计数值 C. 统计值 D. 以上都不是

正确答案: A B

正确答案解释:

解答: 下列属于数据类型的是 **计量值和计数值**。

- **计量值**: 指可以测量并得到具体数值的数据, 如长度、重量等。
- **计数值**: 指只能计算个数而不能测量得到具体数值的数据, 如缺陷数量等。

25. 进货检验的原始质量凭证不够齐全、完整, 进货检验的程序还不够健全, 为了把住进货质量关, 他们要进一步完善和修改进货检验的程序请指出进货检验必须具备步骤()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| A.
进货检验要和供货方协商同意后
进行 | B.
进货检验要查验供货方提供的质
量证明 | C.
进货检验应按规定进行检验和试
验 | D.
生产急需来不及检验而紧急放行
的产品必须做标识 |
| E.
进货检验后不管有无质量问题都
必须向供货方返回采购方检验的
结果 | | | |

正确答案: B C D

正确答案解释:

解答: 选项B (查验供货方提供的质量证明)、C (按规定进行检验和试验)、D (生产急需来不及检验而紧急放行的产品必须做标识) 是正确的必需步骤。这些措施确保了只有合格的原材料或部件被接纳进入生产流程, 从而保障最终产品的质量。

26. 过程检验中他们发现对某些过程完成的产品, 未采取相应措施控制, 他们分析了产品形成过程的特点, 选择增加感官检验项目, 认为感官检验方法有许多优点, 请指出管理检验方法的优点是()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| A.
只要视力好、听力好的人都能胜
任检验 | B.
一般不需要购置检验的仪器设备
及试剂等 | C.
产品完成后“自检”和“专检”
可以同时进行, 节省时间 | D.
简便易行、判断迅速、成本低廉 |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------|

正确答案: B D

正确答案解释:

解答: 管理检验方法的优点包括简便易行、判断迅速、成本低廉等。这意味着它不需要昂贵的设备或试剂, 可以快速进行, 并且成本效益高, 尤其适用于那些对成本敏感的场合。

27. 质量改进的成功通常与哪些管理原则密切相关? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|
| A. 顾客导向 | B. 领导作用 | C. 全员参与 | D. 过程方法 |
| E. 短期利益追求 | | | |

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 质量改进的成功与一系列管理原则密切相关。顾客导向意味着以满足顾客需求为核心, 确保产品和服务的质量 (A正确)。领导作用强调管理层在推动质量改进、设定目标、提供资源和激励员工方面的关键作用 (B正确)。全员参与意味着鼓励

员工积极参与质量改进活动，充分利用他们的知识和经验（C正确）。过程方法注重将质量改进视为一个系统性的过程，关注整个过程的优化和改进（D正确）。短期利益追求可能会牺牲长期的质量和顾客满意度，与持续的质量改进原则相悖（E错误）。

28. 质量改进按照改进对象进行分类，主要类型包括（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 产品改进 B. 过程改进 C. 管理体系改进 D. 突破型质量改进

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：质量改进的主要类型包括产品改进、过程改进和管理体系改进。

质量改进是质量管理中的一个重要环节，它的目的是提高组织的能力以满足质量要求。根据改进对象的不同，质量改进可以分为几个主要类型：

产品改进：这涉及到对现有产品的性能、可靠性、耐用性等方面的提升，以及对新产品开发的质量控制。

过程改进：过程改进关注于生产和服务流程的优化，以提高效率、减少浪费和降低不良品率。

管理体系改进：这种类型的改进是对组织内部质量管理体系的完善，包括策略、程序、政策等各个方面。

29. 在PDCA循环中，处理阶段的步骤包括（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 现状调查 B. 原因分析 C. 采取巩固措施 D. 寻找遗留问题

正确答案: C D

正确答案解释:

解答：在PDCA循环中，处理阶段的步骤包括采取巩固措施和寻找遗留问题。

PDCA循环是一种迭代的四阶段管理方法，用于控制和持续改进过程和产品。它包括计划（Plan）、执行（Do）、检查（Check）和处理（Act）。在处理阶段，组织需要对已经实施的改进措施进行评估，确定哪些措施有效并将其标准化，同时识别仍需改进的地方。

30. 测量阶段的主要任务包括（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 选择评价指标 B. 确定抽样收集方案 C. 确定数据测量系统 D. 提出解决方案

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：测量阶段的主要任务包括选择评价指标、确定抽样收集方案和确定数据测量系统。

在质量管理的测量阶段，关键是要收集准确的数据以便分析。这需要选择合适的评价指标来量化过程或产品的质量，制定有效的抽样计划以确保数据的代表性，以及建立可靠的数据测量系统来保证数据的准确性和一致性。

31. 在6 sigma分析中，可以用什么方法进行问题分析？（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 逻辑分析法 B. 观察法 C. 访谈法 D. 估计法

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：在6 sigma分析中，可以用逻辑分析法、观察法和访谈法进行问题分析。

6 sigma是一种旨在减少过程中缺陷的质量管理方法。在进行6 sigma分析时，可以使用多种方法来识别和分析问题，其中包括逻辑分析法来理清问题的因果关系，观察法来直接观察过程或产品的表现，以及访谈法来收集相关人员的观点和经验。

32. 以下可作为设计开发工作的输出成果的是？（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 图纸 B. 计算书 C. 包装规范 D. 以上都不是

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：可作为设计开发工作的输出成果的是图纸、计算书和包装规范。

设计开发工作的输出成果是指设计过程中产生的有形或无形的产品，这些成果可以包括图纸、计算书和包装规范等。这些文档和规范为生产的每个环节提供了详细的指导，确保最终产品能够满足设计要求和用户需求。

33. 质量成本管理的目的是什么? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 最大化公司的利润 B. 最小化与质量相关的总成本 C. 确保所有产品都是高质量的 D. 提高顾客满意度

正确答案: B D

正确答案解释:

解答：质量成本管理的核心目标是优化质量相关的成本。

- + A. 最大化公司的利润：虽然是公司的一般目标，但不一定是质量成本管理的直接目标。
- + B. 最小化与质量相关的总成本：这正是质量成本管理的核心目标。
- + C. 确保所有产品都是高质量的：虽然高质量是目标，但不一定与最小化成本直接相关。
- + D. 提高顾客满意度：顾客满意度提高通常会降低非一致性成本，从而间接优化质量成本。

34. 卓越绩效模式 (Performance Excellence Model) 通常包含哪些主要领域? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 客户和市场关注 B. 领导 C. 管理和运营 D. 人员参与和发展

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：卓越绩效模式旨在提供一个框架，帮助组织达到卓越的业绩。

- + A. 客户和市场关注：这是核心，确保组织始终以满足客户需求为中心。
- + B. 领导：强有力的领导是实现卓越的关键。
- + C. 管理和运营：高效的管理和运营流程是实现卓越的基础。
- + D. 人员参与和发展：人员的参与和发展是组织持续成功的关键因素。

35. 根据卓越绩效模型，以下哪些是衡量组织“领导”卓越性的关键要素? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 视野和领导力 B. 组织结构和文化 C. 环境和社会责任 D. 创新和变革管理

正确答案: A B D

正确答案解释:

解答：领导在卓越绩效模型中起着关键作用。

- + A. 视野和领导力：明确的愿景和强有力的领导是组织成功的关键。
- + B. 组织结构和文化：合适的组织结构和文化是支持领导力和实现卓越的基础。
- + C. 环境和社会责任：虽然重要，但不是衡量领导卓越性的直接要素。
- + D. 创新和变革管理：领导需要有能力推动创新和变革，以应对不断变化的环境。

36. 计数检验适用于质量特性值为计点值或计件值的场合。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：计数检验适用于质量特性值为计点值或计件值的场合。

37. 最终检验主要包括首件(批)样品检验和成批进货检验两种类型。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：最终检验不仅包括首件(批)样品检验和成批进货检验，还可能包括出货前的成品检验等多种类型。

38. 对于不能使用、影响人身财产安全、经济上产生严重损失的不合格品，应予降级处理。（ ）

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：对于不能使用、影响人身财产安全、经济上产生严重损失的不合格品，应予以报废或采取其他严格的控制措施，而不仅仅是降级处理。

39. 在品质检验时，AQL检验标准一般只适合于纺织行业（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：AQL (Acceptable Quality Level) 检验标准是一个广泛应用于不同行业的质量检验标准，不仅限于纺织行业。

40. 生产过程要实行自控、自检、互检（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：生产过程确实需要实行自控、自检、互检等质量控制措施，以确保产品质量。

41. 在各行业产品的质量检验中，AQL值越小说明质量要求越松（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：在各行业产品的质量检验中，AQL值越小说明质量要求越严格，而不是越松。

42. 质量绩效指标的可行性主要是指被考核主体能够有效控制并达成这项指标。（ ）

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：质量绩效指标的可行性指的是被考核主体能够有效控制并达成这项指标。

质量绩效指标的设置必须基于可计量、可操作和可获取性的原则，确保指标既能反映实际情况又便于量化管理。例如，产品质量合格率就是一个关键的绩效指标，它衡量产品符合规定或客户需求的程度，是评价产品质量的重要指标。在设计这些指标时，需要考虑到它们之间的整合和相互关联性，以及如何通过定量的方式提高评价的客观性。因此，质量主管等管理层人员在进行绩效考核时，会依据既定的目标管理卡对员工的实际工作目标达成情况、工作能力、工作态度进行评估。

43. 质量成本只发生在组织内部，只和满意的质量有关。（ ）

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：质量成本不仅发生在组织内部，还与整个组织的质量保证体系有关。

质量成本是指企业为了保证满意的质量而支出的一切费用，以及由于产品质量未达到满意而产生的一切损失的总和。这些成本包括预防成本、鉴定成本、内部故障损失和外部故障损失。质量成本管理的目的是通过对质量成本的整体控制来保证产品和服务的质量。组织应更多地选择投资于前期质量成本（评估及预防成本），以减少甚至防止故障及最终在客户发现缺陷时支付的成本（内外部失效成本），从而使总体质量成本降到最低。

44. 顾客满意指数是顾客满意程度的具有综合性质的量化值，通常用50~100的量值表示。（ ）

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：顾客满意指数是一个具有综合性质的量化值，通常用50~100的量值表示。

顾客满意指数（Customer Satisfaction Index, CSI）是根据顾客对企业产品和服务质量的评价，通过建立模型计算而获得的一个指数。中国顾客满意度指数（China Customer Satisfaction Index, C-CSI）是中国首个全品类顾客满意度评价体系，它基于全国范围内消费者调查的基础上，表征中国消费者对使用或拥有过的产品或服务的整体满意程度。这一指数帮助企业确定自己在市场上的位置，并寻找改善产品或服务的方向，为企业提升和管理顾客满意度提供了基础性参考指标。

45. 下道工序是上道工序的“顾客”上道工序要为下道工序服好务（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：在制造或服务流程中，每个工序或部门都扮演着特定的角色。下道工序依赖上道工序的输出作为输入，因此可以视为上道工序的“顾客”。这个概念强调了工序间的相互依赖和内部顾客的概念。为了确保流程顺畅和质量稳定，上道工序有责任提供符合要求的输出，以满足下道工序的需求。因此，说上道工序需要为下道工序提供良好服务是正确的。

46. 在PDCA循环中，计划阶段包括现状调查、原因分析、要因确认三个步骤。（ ）

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：这个陈述是错误的。PDCA循环（Plan-Do-Check-Act）中的计划阶段（Plan）通常包括确定目标、制定计划和行动方案，而不是现状调查、原因分析、要因确认。现状调查、原因分析等通常属于Check（检查）阶段的内容。因此，正确答案是B。

47. Sigma模式不需要运用复杂的统计公式（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：这个陈述是正确的。虽然六西格玛涉及到一些统计概念，但它并不要求每个人都成为统计专家。通过简化和易于理解的工具和技术，六西格玛使得非统计背景的人也能有效地参与和改进流程。因此，正确答案是A。

48. DMAIC中的D是do的缩写，表示去做的意思（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：这个陈述是错误的。DMAIC中的D是Define的缩写，表示定义阶段，其中确定项目的目标、范围、关键输出和约束条件。Do的缩写通常不是D，而是D（Do）阶段中的实际执行阶段。因此，正确答案是B。

49. sigma体系要达到34ppm一百万个中只有34个是不良率，即等于CPK值=20（ ）。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：这个陈述是错误的。在六西格玛中，3.4ppm（每百万分之三点四）通常被认为是六西格玛的目标，这意味着每百万个中只有3.4个缺陷。CPK（过程能力指数）是评估过程能力满足质量标准要求的程度，它的值通常在1到2之间，六西格玛通常要求CPK值至少为1.33或更高，但远非20。因此，正确答案是B。

50. 要做好6 sigma中的测量工作，人员必须接受基础概率与统计学的训练及学习统计分析软件与测量分析课程学习，以便于做好测量工作（ ）。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：这个陈述是正确的。在六西格玛中，测量是一项关键活动，需要人员具备基础的概率和统计知识，以便能够准确、可靠地收集和分析数据。此外，学习统计分析软件和测量分析课程也是非常重要的，这有助于人员更好地进行数据的收集、分析和解释。因此，正确答案是A。

企业现场质量管理 · 形考任务四

1. 在5S管理中，()的含义是要经常打扫从而保持员工、设备和工作环境的干净。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 整理

B. 清扫

C. 整顿

D. 清洁

正确答案: B

正确答案解释:

解答: S管理是一种来自日本的管理方法，它包括整理（SEIRI）、整顿（SEITON）、清扫（SEISO）、清洁（SEIKETSU）、素养（SHITSUKE）五个方面。每个方面都旨在提高工作场所的效率和安全性，其中“清扫”特指保持工作区域的清洁状态，通过定期的清洁活动确保设备的正常运行和工作环境的卫生，从而为员工提供一个更加整洁和有序的工作场所。

2. 在现场看板的类型中，现场布局属于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 管理看板

B. 标识看板

C. 安全看板

D. 宣传看板

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 现场看板的类型中，现场布局属于管理看板**。因为管理看板主要用于展示生产过程中的管理信息，如生产计划、进度等，而现场布局图是展示生产线、工作站等物理位置和布局的视觉工具，它帮助管理人员和员工理解现场的组织情况，因此属于管理看板。

3. QC小组的组建本着自愿参加、自由组合的基本原则，通常以()为宜。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 3~7人

B. 4~8人

C. 5~11人

D. 6~10人

正确答案: C

正确答案解释:

解答: QC小组的组建通常以5~11人为宜**。QC小组（Quality Control Circle）是一个由员工自发组成的小组，旨在通过定期会议来讨论和解决工作中的质量问题。选择5~11人的规模是为了确保小组既有足够的人手来分担任务，又能保持足够的灵活性和亲密度，以便高效地进行沟通和决策。

4. 适合做品管圈圈长的人选是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 品管

B. 现场主管

C. 人事主管

D. 总经理

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 适合做品管圈圈长的人选是现场主管**。品管圈圈长需要有一定的组织能力和对生产现场的深入了解，现场主管通常具备这些条件，能够有效地领导团队并推动质量管理活动的实施。

5. 按照GB/T19001-2015标准中713条款的要求，汽车制造厂必须维护的基础设施包括()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 医务室的医疗设备

B. 员工活动室内的健身器材

C. 职工食堂的灶具

D. 生产车间的测试设备

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 根据GB/T19001-2015标准，713条款要求组织确定、提供并维护所需的基础设施，以建立、实施、保持和改进质量管理体系，并支持过程的运行和提高其有效性和效率。在汽车制造厂的情况下，生产车间的测试设备是直接与产品质量相关的基础设施，需要得到维护。而其他选项如医务室设备、健身器材和食堂灶具虽然对员工福利和工作环境很重要，但不属于必须维护的基础设施范畴。

6. 根据GB/T19001-2015标准722条款，组织进行合同评审活动应确保()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|--------------|-------------|-------------------|-----------------------|
| A. 产品要求已得到规定 | B. 产品的价格最合理 | C. | D. |
| | | 组织的设备能力可满足相应的生产要求 | 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决 |

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 根据GB/T19001-2015标准, 722条款要求在进行合同评审时, 组织应确保合同或订单的要求已经明确, 并且组织有能力满足这些要求。这包括解决任何与以前表述不一致的要求。选项A、B和C虽然也是合同评审的一部分, 但不是722条款特别强调的内容。

7. QC小组活动起源于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| A. 日本 | B. 美国 | C. 德国 | D. 挪威 |
|-------|-------|-------|-------|

正确答案: A

正确答案解释:

解答: QC小组 (Quality Control Circle, 质量控制圈) 活动起源于日本, 是由日本的质量管理专家石川馨博士在1962年首先提出的。这是一种群众性质量管理活动, 旨在通过员工间的合作, 提高产品质量和工作效率。

8. QCC小组一般人数为不少于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-------|-------|-------|--------|
| A. 2人 | B. 3人 | C. 5人 | D. 10人 |
|-------|-------|-------|--------|

正确答案: C

正确答案解释:

解答: QCC (Quality Control Circle, 质量控制圈) 小组的人数通常不少于5人。这样的人数可以保证小组有足够的成员来进行各种活动和任务, 同时也能确保有足够的多样性和专业性来应对不同的问题和挑战。

9. 5S管理的内容不包括: ()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| A. 意识 | B. 整理 | C. 清洁 | D. 素养 |
|-------|-------|-------|-------|

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 5S管理 (整理、整顿、清洁、清洁检查、素养) 是一种现场管理方法, 旨在创造和维护一个有序、清洁、高效的工作环境。其中的内容包括整理 (Seiri) 、整顿 (Seiton) 、清洁 (Seiso) 、清洁检查 (Seiketsu) 和素养 (Shitsuke) , 并不包括“意识”这一项。

10. 在没有生产制造设备的业务部门中, 最有代表性的损失一般表现在: ()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|---------|-----------|-----------|---------|
| A. 时间损失 | B. 工作质量损失 | C. 物品数量损失 | D. 以上全部 |
|---------|-----------|-----------|---------|

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 在没有生产制造设备的业务部门中, 损失可能表现在多个方面, 如时间损失 (例如, 由于不高效的流程导致的延迟) 、工作质量损失 (例如, 错误或不完全的服务导致的客户不满) 、物品数量损失 (例如, 由于管理不善导致的资源浪费) 等。因此, 选项D “以上全部” 是正确的。

11. 汽车、机床为产品()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-------|----------|-------|-------|
| A. 硬件 | B. 流程性材料 | C. 软件 | D. 服务 |
|-------|----------|-------|-------|

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 汽车和机床都属于物理产品, 可以被触摸和看到, 因此它们属于硬件类别。软件通常是无形的, 如计算机程序或操作系统, 而流程性材料则包括液体、气体等无法固定形状的材料。服务则是指提供某种行为或活动, 如咨询、维修等。

12. 5S管理中的“整顿”(Seiri)步骤主要指什么? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 清除不必要的物品 B. 有序地排列工具和设备 C. 对工作区域进行彻底清洁 D. 标准化工作流程以提高效率

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 清除不必要的物品**: 在5S管理的步骤中, “整顿”(Seiton)主要指的是对必要的物品进行分类, 并有序地排列, 以便于取用和管理。它并不是指清除不必要的物品, 而是指对已经确定必要的物品进行合理的组织和安排。清除不必要的物品是“整理”(Seiri)步骤的内容。

13. 5S管理中的“整顿”(Seiton)原则的主要目的是什么? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 增加存储空间 B. 缩短寻找工具或材料的时间 C. 提升员工士气 D. 降低购买新设备的频率

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 缩短寻找工具或材料的时间**: 5S管理中的“整顿”(Seiton)原则的主要目的是确保工作区域内的工具和材料被有序地放置, 以便员工可以快速地找到它们。这有助于减少寻找时间, 提高工作效率。整顿不仅涉及物品的排列, 还包括标识和标记, 以指导员工正确、快速地找到所需物品。

14. 在5S管理的“清扫”(Seiso)步骤中, 通常需要进行的活动是什么? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 归档过时的文件 B. 用扫帚和拖把清理地面 C. 确定物品的正确放置位置 D. 对重要数据进行备份

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 用扫帚和拖把清理地面**: 在5S管理的“清扫”(Seiso)步骤中, 通常需要进行的活动是用扫帚和拖把清理地面, 去除灰尘、污垢和其他杂物。这一步骤的目的是保持工作区域的清洁, 以提供一个整洁、卫生和安全的工作环境。清扫还包括对设备、工具和台面的清洁。

15. 在质量管理体系的基本模式中, 质量目标策划属于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 管理职责 B. 资源管理 C. 产品实现 D. 测量、分析和改进

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 质量目标的策划是管理层的职责之一, 它涉及到确定组织的质量方针和目标, 并确保这些目标在整个组织中得到实施。因此, 质量目标策划属于管理职责范畴。

16. 建立质量管理体系需要的各阶段中, 编制质量管理体系文件属于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 准备阶段 B. 策划阶段 C. 试运行阶段 D. 审核与评审阶段

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 编制质量管理体系文件是在策划阶段进行的, 这一阶段包括确定组织的质量政策和目标, 以及规划如何实现这些目标的过程。编写体系文件是对策划结果的具体体现, 为后续的实施、运行和改进提供指导性文档。

17. 获得ISO9000认证要求, 质量管理体系至少已运行()以上, 并被审核判定为有效。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 1个月

B. 2个月

C. 3个月

D. 4个月

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 根据ISO9001标准的要求,为了获得认证,组织的质量管理体系需要至少运行3个月,并且在这期间要经过内部或外部的审核,以确保体系的有效性。

18. 美国-1994-QS 9000这些技术群皆是由美国()导入过来的。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 石化工业

B. 汽车工业

C. 电子工业

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: QS 9000是由美国三大汽车制造商(福特、通用汽车和克莱斯勒)共同制定的一套质量管理体系,主要用于汽车行业的供应链管理。因此,这些技术群是由美国汽车工业导入的。

19. 设计和开发评审的目的是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 保证设计工作进度

B. 评审设计能力

C.

确保产品满足规定的使用要求或
预期用途要求

D.

保证各阶段的职能代表理解设计
输入

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 设计和开发评审的主要目的是确保产品的设计满足用户的需求和预期的使用要求。这包括评估产品的性能、可靠性、安全性等方面是否符合规定的标准和顾客的期望。

20. 目视管理的哪项工具可以帮助追踪生产进度? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 安全标志

B. 看板系统

C. 质量检查表

D. 个人防护装备

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 看板系统^{**}: 看板系统是目视管理中用于追踪生产进度的一种工具。它通常包括一块或多块板子,上面展示了生产任务、进度、问题等信息。通过看板系统,员工可以实时了解生产情况,及时发现和解决问题,确保生产计划的顺利执行。看板系统有助于增强团队之间的沟通和协作。

21. 在5S管理中,整理的工作内容包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 整顿

B. 分类

C. 清理

D. 清扫

正确答案: B C

正确答案解释:

解答:

* ***B. 分类^{**}: 整理的第一步是对物品进行分类,将需要的和不需要的物品区分开。

* ***C. 清理^{**}: 在分类之后,清理是指将不需要的物品去除或处理掉,确保工作场所只保留必要的物品。

* ***A. 整顿^{**} 和 **D. 清扫^{**} 虽然也是5S管理的一部分,但它们不是整理的工作内容。整顿是指将需要的物品进行有序摆放,而清扫则是保持工作场所的清洁。

22. 目视管理的基本工具包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 信号灯

B. 看板

C. 颜色线

D. 操作流程图

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：

- * **A. 信号灯**：信号灯常用于指示设备的运行状态或警示安全情况。
- * **B. 看板**：看板用于展示各种信息，如生产计划、生产进度、质量数据等。
- * **C. 颜色线**：颜色线用于划定工作区域、安全区域或物品存放区域等。
- * **D. 操作流程图**：操作流程图用于展示工作流程或操作步骤，帮助员工了解和理解工作流程。

23. QC 小组的课题来源主要包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 指令性课题 B. 指导性课题 C. 自主性课题 D. 横向课题

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：

- * **A. 指令性课题**：通常由上级或管理层指定，要求QC小组解决特定的问题。
- * **B. 指导性课题**：由上级或管理部门提出，为QC小组提供方向或建议，但具体课题由小组自行确定。
- * **C. 自主性课题**：由QC小组自行选择并确定的课题，通常与小组所在部门或工作直接相关。
- * **D. 横向课题**：通常不是QC小组课题的主要来源，它可能涉及跨部门或跨领域的合作，但在QC小组活动中并不常见。

24. 下列哪些部门的人员是一般的QCC小组成员？()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 品质部 B. 行政部 C. 生产部 D. 工程部

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答：

- * **A. 品质部**：品质部员工经常参与QC小组活动，以确保和提高产品或服务的质量。
- * **C. 生产部**：生产部员工直接参与产品的制造过程，对生产过程中的问题有深入的了解，因此也常参与QC小组活动。
- * **D. 工程部**：工程部员工负责产品的设计和开发，他们的专业知识和经验对QC小组的活动非常有价值。
- * **B. 行政部**：虽然行政部员工在工作场所中也扮演着重要角色，但他们通常不直接参与QC小组的活动。

25. 目视管理在工作场所中的主要作用是什么？()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 提高工作效率 B. 减少员工沟通需求 C. 增加工作场所的美观性 D. 改善安全管理

正确答案: A B D

正确答案解释:

解答：

- * **A. 提高工作效率**：通过直接、清晰的视觉元素，目视管理可以帮助员工更快地获取信息，从而提高工作效率。
- * **B. 减少员工沟通需求**：目视管理可以减少员工之间口头沟通的需求，因为很多信息都可以通过视觉元素直接获取。
- * **D. 改善安全管理**：通过明确的安全标志和指示，目视管理有助于提高员工的安全意识，减少安全事故的发生。
- * **C. 增加工作场所的美观性**：虽然目视管理可能有助于提高工作场所的整体外观，但这并不是其主要目的。其主要目的是提高工作效率和安全性。

26. 以下哪项是目视管理的实际应用？()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 使用颜色编码系统区分不同种类的工具 B. 定期召开团队会议讨论项目进展 C. 为所有员工提供统一的工作服装 D. 在工作区域张贴安全操作指南

正确答案: A D

正确答案解释:

解答：

- * **A. 使用颜色编码系统区分不同种类的工具**：这是目视管理的一个常见应用，通过颜色编码帮助员工快速区分和识别不同的工具或物品。

* **D. 在工作区域张贴安全操作指南**：这有助于确保员工始终能够看到重要的安全指南，并按照规范进行操作，从而减少事故发生的可能性。

* **B. 定期召开团队会议讨论项目进展**：这是团队管理的一部分，但不是目视管理的直接应用。

* **C. 为所有员工提供统一的工作服装**：虽然有助于提升公司形象，但这并不直接属于目视管理的范畴。

27. 目视管理中使用标识和标牌的目的是什么？()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 提供方向指引

B. 展示公司品牌

C. 增强视觉美感

D. 提醒安全和操作规程

正确答案: A D

正确答案解释:

解答：

* **A. 提供方向指引**：标识和标牌可以指引员工找到特定的区域或物品，提高工作效率。

* **D. 提醒安全和操作规程**：通过标识和标牌，可以提醒员工遵守安全规定和操作规程，减少事故风险。

* **B. 展示公司品牌**：虽然标识和标牌可能包含公司品牌信息，但这并不是其主要目的。

* **C. 增强视觉美感**：虽然良好的目视管理可能提升整体美感，但这并不是标识和标牌的主要目的。

28. 有效的目视管理需要哪些要素？()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 清晰的标识和符号

B. 复杂的设计图案

C. 持续的维护和更新

D. 员工的参与和反馈

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答：

* **A. 清晰的标识和符号**：这是目视管理的基础，确保员工能够快速理解和识别。

* **C. 持续的维护和更新**：目视管理需要随着工作环境和条件的变化而调整，持续的维护和更新是确保其有效性的关键。

* **D. 员工的参与和反馈**：员工的参与和反馈有助于发现目视管理中存在的问题，并对其进行改进。

* **B. 复杂的设计图案**：复杂的设计图案可能会让员工感到困惑，而不是帮助理解，因此并不是有效目视管理的要素。

29. 质量管理体系文件通常包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 形成文件的质量方针

B. 质量手册

C. 标准所要求的记录

D. 形成文件的质量目标

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：质量管理体系的文件架构是多层次的，其中**质量方针和质量目标**体现了组织对质量的总体宗旨和具体目标，这两项通常是组织内部高层制定并公布实施的。**质量手册**则是描述组织质量管理体系的纲领性文件，它规定了组织如何遵循标准要求，并覆盖了标准中提及的所有条款。**程序文件**则详细记录了完成特定质量活动的顺序、内容和方法，是质量手册的支持性文档。此外，还包括**作业指导书/规范和品质记录/表单**等，这些文档详细说明了具体操作流程和记录方式，确保了各项质量活动能够得到有效执行和追溯。

30. 建立质量管理体系需要的阶段包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 准备阶段

B. 策划阶段

C. 试运行阶段

D. 审核与评审阶段

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：建立质量管理体系需要经过**准备阶段、策划阶段、试运行阶段和审核与评审阶段**。在**准备阶段**，组织需要进行充分的思想和培训准备，以确保各级领导和员工都对实施质量管理体系有统一的认识和理解。接下来，在**策划阶段**，要制定质量方针、目标，并设计整个体系的框架和流程。**试运行阶段**则是在实际工作中试行这些流程，以检验其有效性并进行必要的调整。最后，在**审核与评审阶段**，要对体系进行正式的审核，确认是否符合标准要求，并作出改进。

31. 质量管理体系的认证审核包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 产品审核

B. 文件审核

C. 现场审核

D. 证书审核

正确答案: B C

正确答案解释:

解答：质量管理体系的认证审核包括**文件审核、现场审核和产品审核等**。认证审核的目的是验证组织的质量管理体系是否符合国际标准，如ISO 9001，并能有效运行。在这个过程中，会检查相关的质量文件是否齐全且符合要求，同时进行现场审核来评估体系的实际运行情况。有时也包括对产品的审核，以确定产品是否符合相应的质量标准。

32. 以下哪些选项属于“运行”的策划范畴？()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|---------------|--------------------|-------------------|----------|
| A. 确定产品和服务的要求 | B. 过程准则以及产品和服务接收准则 | C. 符合产品和服务要求所需的资源 | D. 以上都不是 |
|---------------|--------------------|-------------------|----------|

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：“运行”的策划范畴包括**确定产品和服务的要求、过程准则以及产品和服务接收准则等**。

“运行”的策划是一个全面的过程，涵盖了从产品要求的确定到产品实现的各个环节。这包括产品设计、开发、采购、生产、服务提供等各个阶段的详细规划和管理，以确保满足客户需求并符合法规要求。

33. 质量管理体系的文件架构分为以下哪几级？()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-------|---------|-------------|------------|
| A. 手册 | B. 程序文件 | C. 作业指导书/规范 | D. 品质记录/表单 |
|-------|---------|-------------|------------|

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：质量管理体系文件通常包括**质量方针、质量目标、质量手册、程序文件、工作文件和质量记录等**。

34. 组织应确定一名管理者代表，其主要职责是()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|-------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------|
| A. 就质量管理体系事宜与外部联系 | B. 代表最高管理者解决质量管理体系建立和运行中的一切问题 | C. 确保质量管理体系和过程得到建立、实施和保持 | D. 确保提高组织员工满足顾客要求的意识 |
|-------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------|

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答：管理者代表是组织内部对质量管理体系负责的人，他们的职责通常包括与外部就质量管理体系事宜进行联系、确保质量管理体系及其过程得到建立、实施和保持，并提高组织员工满足顾客要求的意识。

35. 组织应保留的“设计和开发更改”的形成文件的信息有哪些？()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- | | | | |
|------------|----------|----------|------------------|
| A. 设计和开发变更 | B. 评审的结果 | C. 变更的授权 | D. 为防止不利影响而采取的措施 |
|------------|----------|----------|------------------|

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答：在设计和开发阶段，任何更改都应该被详细记录，以保持跟踪性和透明度。这些记录通常包括设计和开发的变更内容、评审的结果、变更的授权以及为防止不利影响而采取的措施。

36. 素养的含义是深入和维护整理、整顿、清扫三项活动，加以制度化和规范化，使工作现场保持最佳状态。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- | | |
|------|------|
| A. 是 | B. 否 |
|------|------|

正确答案: B

正确答案解释:

解答：素养的含义不仅仅局限于整理、整顿、清扫三项活动。素养更强调的是员工的习惯和行为，即员工在工作中自觉遵守规章制度，养成良好的工作习惯，从而使整个工作环境达到最佳状态。这包括员工的自律、责任感和团队合作精神。因此，这个说法

不完全准确。

37. 目视管理以听觉信号为基本手段。()

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 目视管理实际上是以视觉信号为基本手段, 利用色彩、标识、符号等视觉元素来传达信息、指导操作和管理现场。而不是以听觉信号为基本手段。因此, 这个说法是错误的。

38. 在QC小组的选题中, 服务型课题是指以解决技术关键问题作为目标的课题。()

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 服务型课题在QC小组的选题中, 主要指的是以提高服务质量、顾客满意度或改进服务流程等为主要目标的课题。它并不仅仅局限于解决技术关键问题。因此, 这个说法是不准确的。

39. QCC是自发性改善由下到上, 但6 sigma却是由上到下强制性()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: QCC (质量圈) 通常是由基层员工自发组成的团队, 旨在通过团队协作和问题解决来改善工作过程和产品质量。它的改善活动是自下而上的, 由员工发起和参与。而6 Sigma则是一种由上而下推动的质量管理方法, 它通常是由公司高层推动, 以严格的数据和流程分析为基础, 强调减少缺陷和浪费。因此, 这个说法是正确的。

40. QCC是一个自发组织, 一般不需要带头人()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 虽然QCC是自发性组织, 但它通常也需要一个带头人或领导者来指导团队的方向、协调团队活动, 以及确保团队目标的实现。这个带头人通常是团队中有经验或技能的成员, 他们负责组织和引导团队的讨论、分析和改善活动。因此, 这个说法是不正确的。

41. 目视管理的方法不宜与其他现场管理方法结合起来开展()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 目视管理是一种有效的现场管理方法, 但它并不是孤立的。实际上, 目视管理的方法完全可以与其他现场管理方法(如5S管理、精益生产、全面质量管理等)结合起来, 共同提升现场管理水平和效率。这种做法在很多企业中都非常普遍。因此, 这个说法是错误的。

42. QC是从企业质量控制的较大角度来思考的质量控制模式()。

判断题(1.0分)(难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: QC (质量控制) 通常指的是在特定过程或产品中对质量进行监控和管理的活动。虽然QC确实涉及到质量控制,但它并不完全是从企业质量控制的整体或较大角度来思考的。更全面地从企业质量控制角度思考的模式通常包括全面质量管理 (TQM) 等。因此,这个说法是不准确的。

43. 在推行品管圈活动时,为了一次性解决更多的问题,可以同时选出多个问题来进行解决()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 品管圈 (QCC) 活动通常是围绕一个具体问题或改善目标展开的,这有助于团队集中精力和资源来解决具体问题。同时处理多个问题可能会导致资源和精力的分散,不利于有效的问题解决。因此,这个说法是错误的。

44. 质量管理体系评审用于确定符合体系要求的程度,审核发现用于评定质量管理体系的有效性和识别改进的机会。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 这个说法是不准确的。质量管理体系的审核旨在确定体系的符合性和有效性,而不仅仅是符合体系要求的程度。审核发现确实是用于评定质量管理体系的有效性和识别改进的机会,但题目中的表述方式暗示了审核仅仅是为了确定符合性,这是不全面的。

45. 质量管理体系的基本模式是以结果为基础的模式。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 质量管理体系的基本模式实际上是以过程为基础的模式,强调的是过程方法,即通过控制和持续改进组织的流程来达到预期的结果。

46. 质量管理体系认证是由认证机构证明产品符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 这个说法是准确的。质量管理体系认证确实是指由第三方认证机构进行的证明活动,它验证组织是否已建立了符合特定标准 (如ISO 9001) 要求的质量管理体系。这通常包括对产品符合性的评估,但不仅限于此。

47. ISO 9001标准规定的质量管理体系要求是对有关产品要求的补充()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 这个说法是正确的。ISO 9001标准提供的是一个框架,用于确保组织能够一致地提供满足顾客及法律法规要求的产品和服务。这些要求是对具体的产品或服务要求的补充,而不是替代。

48. 在对质量管理体系的变更进行策划,可以根据需要进行删减,不必考虑保持质量管理体系完整性()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 这个说法是不正确的。在进行质量管理体系变更时, 必须考虑到保持体系的完整性。任何变更都需要谨慎管理, 以确保不会损害到体系的整体性能。因此, 不能随意删减, 而是要有适当的规划和实施措施。

49. 为了确保测量结果有效、可靠, GB/T19001标准要求对测量设备应按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和或检定验证()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 这个说法是正确的。根据GB/T19001标准, 为了确保测量结果的准确性和可靠性, 组织需要对测量设备进行定期校准和验证。这样做可以确保测量设备的精确性, 从而保证生产和质量控制过程的有效性。

50. 在质量管控的体系中, 应整合并实施应对风险和机遇的措施()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 现代质量管理体系强调对风险和机遇的管理。组织不仅需要识别这些风险和机遇, 还需要制定相应的措施来应对它们。这些措施应当被整合到质量管理体系中, 并进行有效性评价。

企业现场质量管理·终结性考核

1. 质量是一组()满足要求的程度。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 特性

B. 固有特性

C. 赋予特性

D. 资源特性

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 质量通常是指一个产品或服务的特性满足特定要求的程度。这些特性可以是固有的，也可以是赋予的。固有特性是指产品或服务本身所具有的特性，例如物质的性质、形状、大小等。赋予特性是指通过人为的方式赋予产品或服务的特性，例如品牌、价格、包装等。

在这个问题中，"质量是一组(B)满足要求的程度"，这里的B应该是"固有特性"，因为这是产品或服务本身所具有的特性，而不是人为赋予的。所以，正确答案是B，固有特性。

2. 全面质量管理要求企业内三个单位结为一体，他们是QA品保加上()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 生产与采购

B. 生产与工程

C. 工程与采购

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 全面质量管理要求企业内三个单位结为一体，他们是QA品保加上生产与工程：全面质量管理强调的是全员、全过程、全方位地参与质量管理，其中质量保证 (QA) 、生产部门与工程部门的紧密合作是实现高质量产品的基础。

3. ISO9001标准提出于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 1987年

B. 1994年

C. 2000年

D. 2008年

正确答案: A

正确答案解释:

解答: ISO9001标准提出于1987年：ISO 9001是国际标准化组织 (ISO) 发布的一系列关于质量管理体系的国际标准中的第一个，自那以后，这套标准不断更新，以适应不断变化的市场需求和技术进步。

4. ISO在()年与QS9000分庭抗礼。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 1987

B. 1994

C. 2000

D. 2001

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 因为QS9000是在1994年推出的，而ISO 9000系列标准在此之前已经存在。

5. 现代质量管理的发展历程大体经历了()三个阶段。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 质量检验阶段

B. 统计质量控制阶段

C. 全面质量管理阶段

D. 质量策划阶段

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答: 现代质量管理的发展历程大体经历了质量检验阶段、统计质量控制阶段、全面质量管理阶段三个阶段。

6. 车间主管只说完成多少任务，而不用注重质量要求()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 在质量管理中, 完成任务的数量和质量都是重要的指标。仅仅关注任务的完成数量而忽视质量要求是不可取的, 因为这可能导致产出的产品质量不佳。

7. 在质量屋的基本结构中, 市场竞争能力评价矩阵位于()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 左墙

B. 右墙

C. 天花板

D. 地板

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 在质量屋 (House of Quality) 的基本结构中, 市场竞争能力评价矩阵是用来评估产品在市场上相对于竞争对手的表现, 通常位于质量屋的地板部分。因此, 正确答案是D.地板。

8. 在质量功能展开屋型图当中, 哪一侧的墙代表客户抱怨? ()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 右边

B. 左边

C. 中间

D. 以上都不是

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 在质量功能展开屋型图 (House of Quality) 中, 左侧的墙代表客户的需求和抱怨, 右侧的墙代表如何满足这些需求, 即产品设计的指标。因此, 代表客户抱怨的是B.左边。

9. O在屋形图标识中表示()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 强关联

B. 有关联

C. 弱关联

D. 无关联

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 屋形图 (House of Quality, HOQ) 是质量功能展开 (Quality Function Deployment, QFD) 中使用的一个工具, 用来将客户需求 (Customer Requirements) 和技术特性 (Technical Requirements) 之间的关联性进行可视化。在屋形图中, 通常使用符号如 "O" 来表示技术和客户需求之间存在某种程度的关联, 但不必然是最强烈的关联。因此, 选项B是正确的。

10. 在新的屋形图评分机制中, 强关联的分数是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 9

B. 5

C. 3

D. 1

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 在屋形图的评分机制中, 通常会给不同级别的关联赋予不同的分值。强关联 (Strong correlation) 通常被赋予最高分, 虽然具体的数值可能根据不同的组织或标准而有所不同, 但在这个情境下, 假设最高分是9, 则选项A是正确的。

11. 质量功能展开 (QFD) 的主要目的是什么? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 提高产品质量

B. 降低成本

C. 增强客户满意度

D. 提高生产效率

正确答案: A C

正确答案解释:

解答: QFD是一种顾客驱动的产品开发方法, 其主要目的是通过理解和满足顾客需求来提高产品质量和增强客户满意度。虽然降低成本和提高生产效率也是企业的重要目标, 但它们不是QFD的主要目的。

12. 对产品的技术竞争能力的衡量由综合技术竞争能力指数T的大小表示, T值越大, 说明产品的技术竞争能力越强。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 综合技术竞争能力指数 (T值) 是衡量产品技术竞争力的一种指标, 它通常考虑产品的性能、成本、交货期等因素。T值越大, 确实表示产品在技术上的竞争力越强。因此, 这个说法是正确的。

13. 下列()不属于质量手册的主要内容。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 标题和范围

B. 工作图

C. 质量方针和质量目标

D. 术语定义

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 质量手册是一个重要的文件, 它包含了组织的质量政策、目标以及相关的程序和过程。通常, 质量手册的主要内容包括标题和范围、质量方针和质量目标、术语定义等。这些内容为组织的质量管理体系提供了框架和指导, 帮助确保产品和服务的质量。工作图通常不包含在质量手册中, 因为它们更可能是具体操作或技术文档的一部分。

14. 一种以横向职能小组为基础, 确定和制定确保产品满足顾客要求所需步骤的结构化方法是()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 流程图法

B. 先期产品质量策划

C. 质量标杆法

D. 业务流程再造

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 先期产品质量策划 (Advanced Product Quality Planning, 简称APQP) 是一套系统化的过程, 旨在确保产品从设计到生产的各个阶段都能满足顾客的需要和期望。这种方法强调跨职能团队的合作, 通过一系列结构化的步骤来预防缺陷的发生, 而不是在产品完成后再去检查和修正问题。APQP的目标是促进团队成员之间的沟通、信任和支持, 确保所有必要的步骤都能按时完成, 从而提高产品的质量和顾客满意度。

15. 以下哪项不是质量策划的输出? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 质量计划

B. 质量控制标准

C. 产品说明书

D. 顾客满意度调查结果

正确答案: D

正确答案解释:

解答: 质量策划的输出通常包括质量计划和质量控制标准, 以及具体的产品或服务设计。顾客满意度调查结果是质量改进过程中的一个输入, 而不是质量策划的直接输出。

16. 在质量策划中, 哪一项工具或方法通常用于识别顾客需求和期望? ()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 帕累托图

B. 因果图

C. 市场调查

D. 流程图

正确答案: C

正确答案解释:

解答: 在质量策划中, 市场调查是识别顾客需求和期望的常见方法。它涉及收集和分析关于目标市场的数据, 以了解顾客的偏好、需要和期望。

17. 质量标杆法的实施步骤包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 确定实施领域

B. 明确自身现状

C. 确定项目标杆

D. 收集和分析信息

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 质量标杆法的实施步骤包括确定实施领域、明确自身现状、确定项目标杆、收集和分析信息。具体如下:

确定实施领域：选择需要改进的业务或流程领域。

明确自身现状：了解并记录自身在该领域的当前性能水平。

确定项目标杆：选择合适的业界领先企业或最佳实践作为学习和超越的对象。

收集和分析信息：搜集有关标杆的数据，进行比较分析，找出差距和改进方向。

18. 质量衡量标准中的精确度是用CA值来衡量的()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答：正确的，CA值（Critical Area）通常用于衡量过程能力研究，它表示过程中产生不合规结果的区域大小。这是评估过程质量和精确度的一种方法。

19. 在质量控制工具中，()由分布在直角坐标系中的一系列点构成，用于判断两个变量之间是否存在相关关系。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 检查表

B. 排列图

C. 因果图

D. 散布图

正确答案: D

正确答案解释:

解答：散布图是一种用于显示两个变量之间关系的图形工具。通过在直角坐标系中绘制一系列点，可以直观地观察两个变量之间的关系，判断它们是否存在相关性。其他选项如检查表、排列图和因果图则分别用于收集数据、分析数据的原因和展示因果关系，而不是用于判断变量之间的相关性。

20. 在质量管理中，排列图的主要用途不包括：()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 给问题排序

B. 分析问题

C. 找出解决方法

D. 指定措施

正确答案: D

正确答案解释:

解答：排列图（Pareto Chart）主要用于识别和分析问题的优先级，通过对数据进行排序，可以快速地找出导致大部分问题的少数关键因素。因此，排列图的主要用途是给问题排序和分析问题，而不是直接找出解决方法或指定措施。解决方法通常需要进一步的分析和研究，而指定措施则是解决问题的后续步骤。

21. 在质量管理中，因果图的程序不包括：()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 规定结果

B. 规定原因的类别

C. 提出识别改进的机会

D. 选取最大原因继续研究

正确答案: C

正确答案解释:

解答：因果图（Cause-Effect Diagram）也称为石川馨图或鱼骨图，它用于识别和分析问题的原因。在因果图的分析过程中，首先需要明确结果（即要解决的问题），然后分析可能导致该结果的原因类别，接着通过头脑风暴等方式列举出所有可能的原因，并从中选取最大的原因继续深入研究。因此，因果图的程序不包括“提出识别改进的机会”，这通常是在分析和解决问题之后，基于对原因的理解而采取的行动。

22. 用于过程控制活动的质量工具有：()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 关联图

B. 直方图

C. 因果图

D. 过程能力分析

正确答案: B D

正确答案解释:

解答：- B. 直方图：是监控过程稳定性和能力的重要工具。

- D. 过程能力分析：用于评估过程的性能是否能满足预期的要求。

23. 在运用相关图分析质量问题时，具有相关关系的两个因素说明具有因果关系()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 在运用相关图(散布图)分析质量问题时,两个因素之间的相关性并不一定意味着它们之间存在因果关系。相关性可能是由于其他未考虑的变量或纯粹的偶然造成的。

24. 影响产品质量的五大要素人、机、料、法、环,人不是主要因素()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 在产品质量管理中,人、机、料、法、环(通常称为5M1E)是常见的六大影响因素。其中,“人”指的是制造产品的人员,他们的技能、态度、培训等都直接影响产品的质量。因此,人确实是影响产品质量的主要因素之一。

25. 在“过程”评价方法的评价要素中,()是指评价组织针对环境变化对于所采用方法持续改进的能力。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 方法

B. 展开

C. 整合

D. 学习

正确答案: D

正确答案解释:

解答:“过程”评价方法的评价要素可能包括方法、展开、整合和学习等方面。其中:

- 方法指的是组织采用的具体做法或技术。
- 展开指的是这些方法在组织中的推广程度。
- 整合指的是不同方法之间的相互关联和协同作用。
- 学习指的是组织针对环境变化对于所采用方法持续改进的能力。

题目中提到的是“针对环境变化对于所采用方法持续改进的能力”,这描述的是学习。正确答案是D。

26. 质量绩效评价中,哪个指标用于评估过程的稳定性?()

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 顾客满意度指数

B. 过程能力指数

C. 不合格品率

D. 退货率

正确答案: B

正确答案解释:

解答:过程能力指数(Cp或Cpk)用于评估过程的稳定性和能力,它表示过程输出满足规范要求的程度。

27. 顾客满意度数据分析主要包括()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 基本数据分析

B. 开放性问题的语义分析

C. 图形化分析

D. 高级数据分析

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答:对于顾客满意度数据分析,它主要包括基本数据分析、开放性问题的语义分析、图形化分析和高级数据分析。这些分析方法有助于深入理解顾客的需求和感受,从而改进产品或服务。

28. 质量成本(Cost of Quality, CoQ)通常包括哪些组成部分?()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 一致性成本

B. 非一致性成本

C. 预防成本

D. 利润损失成本

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 质量成本 (Cost of Quality, CoQ) 通常包括一致性成本、非一致性成本、预防成本和利润损失成本。其中，一致性成本是指在生产或服务提供过程中为保证产品质量而发生的成本，如产品检验和测试、产品设计评审等。而非一致性成本则包括处理顾客退货和内部失败的纠正措施等。

29. 卓越绩效模式 (Performance Excellence Model) 通常包含哪些主要领域? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 客户和市场关注 B. 领导 C. 管理和运营 D. 人员参与和发展

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 卓越绩效模式旨在提供一个框架，帮助组织达到卓越的业绩。

- + A. 客户和市场关注：这是核心，确保组织始终以满足客户需求为中心。
- + B. 领导：强有力的领导是实现卓越的关键。
- + C. 管理和运营：高效的管理和运营流程是实现卓越的基础。
- + D. 人员参与和发展：人员的参与和发展是组织持续成功的关键因素。

30. 顾客满意指数是顾客满意程度的具有综合性质的量化值，通常用50~100的量值表示。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 顾客满意指数是一个具有综合性质的量化值，通常用50~100的量值表示。

顾客满意指数 (Customer Satisfaction Index, CSI) 是根据顾客对企业产品和服务质量的评价，通过建立模型计算而获得的一个指数。中国顾客满意度指数 (China Customer Satisfaction Index, C-CSI) 是中国首个全品类顾客满意度评价体系，它基于全国范围内消费者调查的基础上，表征中国消费者对使用或拥有过的产品或服务的整体满意程度。这一指数帮助企业确定自己在市场上的位置，并寻找改善产品或服务的方向，为企业提升和管理顾客满意度提供了基础性参考指标。

31. 质量绩效评价应该定期进行，以确保持续改进的实现。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 质量绩效评价应该成为质量管理体系中的一个定期活动，以确保持续改进的实现。通过定期进行质量绩效评价，企业可以及时发现问题、分析问题原因并采取相应的改进措施，从而不断提升质量管理水平和产品质量。

32. 常用的质量模式有PDCA质量环、OPQC与DMAIC六西格玛五步法，何者较为实用? ()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. DMAIC B. PDCA C. OPQC D. 以上都不是

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 在考虑常用质量模式的实用性时，虽然PDCA循环和DMAIC方法都广泛应用于各种质量管理问题，但DMAIC方法特别适用于解决复杂的、高风险的问题和流程优化项目。相比之下，PDCA循环则更适用于日常的持续改进活动。

33. 质量改进过程中，持续改进的重要性体现在哪些方面? ()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 提高顾客满意度 B. 降低成本 C. 提高生产效率 D. 一次性解决问题
E. 保持企业竞争力

正确答案: A B C E

正确答案解释:

解答：持续改进是质量管理的核心原则之一，其重要性体现在多个方面。通过质量改进，企业可以提高产品和服务的质量，从而提高顾客满意度（A正确）。改进过程可以减少浪费和错误，进而降低成本（B正确）。改进生产效率可以提高产出并缩短生产周期（C正确）。虽然一次性解决问题是理想的，但持续改进意味着不断寻求改进机会，而不仅仅是一次性解决问题（D错误）。持续改进有助于企业保持与时俱进，适应市场变化，从而保持竞争力（E正确）。

34. 质量改进按照改进对象进行分类，主要类型包括（ ）。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 产品改进 B. 过程改进 C. 管理体系改进 D. 突破型质量改进

正确答案：A B C

正确答案解释：

解答：质量改进的主要类型包括产品改进、过程改进和管理体系改进。

质量改进是质量管理中的一个重要环节，它的目的是提高组织的能力以满足质量要求。根据改进对象的不同，质量改进可以分为几个主要类型：

产品改进：这涉及到对现有产品的性能、可靠性、耐用性等方面的提升，以及对新产品开发的质量控制。

过程改进：过程改进关注于生产和服务流程的优化，以提高效率、减少浪费和降低不良品率。

管理体系改进：这种类型的改进是对组织内部质量管理体系的完善，包括策略、程序、政策等各个方面。

35. DMAIC中的D是do的缩写，表示去做的意思（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案：B

正确答案解释：

解答：这个陈述是错误的。DMAIC中的D是Define的缩写，表示定义阶段，其中确定项目的目标、范围、关键输出和约束条件。

Do的缩写通常不是D，而是D（Do）阶段中的实际执行阶段。因此，正确答案是B。

36. sigma体系要达到34ppm一百万个中只有34个是不良率，即等于CPK值=20（ ）。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案：A

正确答案解释：

解答：这个陈述是错误的。在六西格玛中，3.4ppm（每百万分之三点四）通常被认为是六西格玛的目标，这意味着每百万个中只有3.4个缺陷。CPK（过程能力指数）是评估过程能力满足质量标准要求的程度，它的值通常在1到2之间，六西格玛通常要求CPK值至少为1.33或更高，但远非20。因此，正确答案是B。

37. QC小组从选题到完成，每个课题的活动周期一般分为左右（ ）。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 3个月 B. 6个月 C. 9个月 D. 12个月

正确答案：A

正确答案解释：

解答：QC小组的活动周期一般分为3个月**。一个QC小组从选题到完成通常需要一个合理的时间周期来保证活动的质量和效果，3个月的时间足够小组成员进行问题分析、制定解决方案、实施改进措施，并评估结果。

38. 以下哪项是目视管理的实际应用？（ ）

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 使用颜色编码系统区分不同种类的工具 B. 定期召开团队会议讨论项目进展 C. 为所有员工提供统一的工作服装 D. 在工作区域张贴安全操作指南

正确答案：A D

正确答案解释：

解答：

* **A. 使用颜色编码系统区分不同种类的工具**：这是目视管理的一个常见应用，通过颜色编码帮助员工快速区分和识别不同的工具或物品。

* **D. 在工作区域张贴安全操作指南**：这有助于确保员工始终能够看到重要的安全指南，并按照规范进行操作，从而减少事故发生的可能性。

* **B. 定期召开团队会议讨论项目进展**：这是团队管理的一部分，但不是目视管理的直接应用。

* **C. 为所有员工提供统一的工作服装**：虽然有助于提升公司形象，但这并不直接属于目视管理的范畴。

39. QC小组活动中，以下哪些角色通常是必不可少的？()

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 组长 B. 记录员 C. 技术员 D. 质量监督员
E. 任意一名员工

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答：在QC小组活动中，组长负责整体策划和组织，确保小组活动的顺利进行（A正确）。记录员负责记录小组讨论、分析的结果以及改进措施的执行情况（B正确）。技术员则提供技术支持，协助小组解决技术难题（C正确）。虽然质量监督员在质量控制中扮演重要角色，但不是QC小组活动中必不可少的角色，因为QC小组本身就具有质量控制的职能（D错误）。任意一名员工虽然可以参与QC小组活动，但不是必须的角色，因为小组活动需要特定的角色分工来确保活动的有效性和效率（E错误）。

40. 在推行品管圈活动时，为了一次性解决更多的问题，可以同时选出多个问题来进行解决()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：品管圈（QCC）活动通常是围绕一个具体问题或改善目标展开的，这有助于团队集中精力和资源来解决具体问题。同时处理多个问题可能会导致资源和精力的分散，不利于有效的问题解决。因此，这个说法是错误的。

41. QCC是一个自发组织，一般不需要带头人()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答：虽然QCC是自发性组织，但它通常也需要一个带头人或领导者来指导团队的方向、协调团队活动，以及确保团队目标的实现。这个带头人通常是团队中有经验或技能的成员，他们负责组织和引导团队的讨论、分析和改善活动。因此，这个说法是不正确的。

42. 在GB/T19001-2015标准中，714 “过程运行环境” 不包括？()。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 冬天客运列车车厢内的温度 B. 化工原材料仓库的通风和防潮条件 C. 厂区大门前的绿化情况 D. 微电子车间的静电防护装置的合理性

正确答案: C

正确答案解释:

解答：根据GB/T19001-2015标准，714条款涉及的是过程运行环境，这主要指的是对产品质量有直接影响的环境因素。选项A、B和D都是直接影响产品或生产过程的环境条件，如温度、通风、防潮和静电防护等。而C选项中的厂区大门前的绿化情况并不直接影响生产过程或产品质量，因此不包括在714 “过程运行环境” 之内。

43. 组织应确定一名管理者代表，其主要职责是()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 就质量管理体系事宜与外部联系 B. 代表最高管理者解决质量管理体系建立和运行中的一切问题 C. 确保质量管理体系和过程得到建立、实施和保持 D. 确保提高组织员工满足顾客要求的意识

正确答案: A C D

正确答案解释:

解答: 管理者代表是组织内部对质量管理体系负责的人,他们的职责通常包括与外部就质量管理体系事宜进行联系、确保质量管理体系及其过程得到建立、实施和保持,并提高组织员工满足顾客要求的意识。

44. 作业中必须按照 进行操作()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 工艺规程

B. 安全规程

C. 技术图纸

D. 车间主管的口头要求

正确答案: A B C

正确答案解释:

解答: 在进行作业时,员工必须遵循组织的工艺规程、安全规程和技术图纸,这些都是确保作业质量和安全的正式文件。

45. 质量管理体系认证是由认证机构证明产品符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动。()

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: B

正确答案解释:

解答: 这个说法是准确的。质量管理体系认证确实是指由第三方认证机构进行的证明活动,它验证组织是否已建立了符合特定标准(如ISO 9001)要求的质量管理体系。这通常包括对产品符合性的评估,但不仅限于此。

46. 为了确保测量结果有效、可靠,GB/T19001标准要求对测量设备应按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和或检定验证()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 这个说法是正确的。根据GB/T19001标准,为了确保测量结果的准确性和可靠性,组织需要对测量设备进行定期校准和验证。这样做可以确保测量设备的精确性,从而保证生产和质量控制过程的有效性。

47. 运行的策划不要求包括质量方针()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

A. 是

B. 否

正确答案: A

正确答案解释:

解答: 虽然质量方针是质量管理体系的一个重要组成部分,但并不是每一次运行策划都要求包含质量方针。运行策划更侧重于具体的操作层面。

48. 常用的抽样检验方法有()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

A. 简单随机抽样

B. 分层随机抽样

C. 等距随机抽样

D. 整群随机抽样

正确答案: A B C D

正确答案解释:

解答: 常用的抽样检验方法有**简单随机抽样、分层随机抽样、等距随机抽样和整群随机抽样**。

- **简单随机抽样**: 每个样本被选中的概率相同,类似于“抽签”的方式。

- **分层随机抽样**: 先将总体分成不同的层次,再在每一层内进行随机抽样。

- **等距随机抽样**: 在有序的总体中按照固定的间隔距离选择样本。

- **整群随机抽样**: 将总体分成若干“群”,然后随机选择几个群作为样本。

49. 进货检验的原始质量凭证不够齐全、完整,进货检验的程序还不够健全,为了把住进货质量关,他们要进一步完善和修改进货检验的程序请指出进货检验必须具备步骤()。

多选题 (3.0 分) (难易度:中)

- A. 进货检验要和供货方协商同意后进行

B. 进货检验要查验供货方提供的质量证明

C. 进货检验应按规定进行检验和试验

D. 生产急需来不及检验而紧急放行的产品必须做标识

E. 进货检验后不管有无质量问题都必须向供货方返回采购方检验的结果

正确答案： B C D

正确答案解释：

解答：选项B（查验供货方提供的质量证明）、C（按规定进行检验和试验）、D（生产急需而来不及检验而紧急放行的产品必须做标识）是正确的必需步骤。这些措施确保了只有合格的原材料或部件被接纳进入生产流程，从而保障最终产品的质量。

50. 生产过程要实行自控、自检、互检()。

判断题 (1.0 分) (难易度:中)

- A. 是 B. 否

正确答案：A

正确答案解释：

解答：生产过程确实需要实行自控、自检、互检等质量控制措施，以确保产品质量。