备注：所有题目和答案都是随机，请复制题干搜索答案。

|  |
| --- |
| 企业现场质量管理·形考任务一 |
| 1.QC小组活动起源于()。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.日本 |
| B.美国 |
| C.德国 |
| D.法国 |
| 正确答案：A |
| 2.采用头脑风暴法后要记录大量的观点，在分析和整理这些观点时，最适宜选用的工具方法有（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.树图 |
| B.矩阵图 |
| C.亲和图 |
| D.检查表 |
| 正确答案：C |
| 3.根据原因之间的亲近程度进行分类、整理、归纳和总结各种意见、观点和想法的工具方法是（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.树图 |
| B.矩阵图 |
| C.亲和图 |
| D.检查表 |
| 正确答案：C |
| 4.控制图的主要用途是（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.评价工序的质量特性 |
| B.发现合格 |
| C.区分正常波动和异常波动 |
| D.发现不合格 |
| 正确答案：C |
| 5.因果图的作用是（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.寻找产品质量的主要问题 |
| B.分析两个变量间的相关关系 |
| C.寻找影响质量的原因 |
| D.显示质量波动分布的状态 |
| 正确答案：C |
| 6.在描述数据集中程度的特征值中，均值是其中的一个。如果样本的均值有少许提高，则表明（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.总体均值提高 |
| B.总体均值下降 |
| C.尚不能确定总体均值是否有显著性变化 |
| D.总体均值不变 |
| 正确答案：C |
| 7.“寻找优化过程输出Y并且消除或减少关键Xs影响的方案，使过程的缺陷或变异得到突破性的降低”，这是指六西格玛DMAIC哪个阶段的工作内容（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.测量 |
| B.分析 |
| C.改进 |
| D.控制 |
| 正确答案：C |
| 8.价值流是指产品或服务通过其实现过程的全部活动，在价值流管理中，常常采用价值流分析。价值流分析不涉及的内容是()。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.信息流 |
| B.物流 |
| C.资金流 |
| D.周期时间 |
| 正确答案：C |
| 9.沃迈克等人于1996年在《精益思想》一书中提出了五大精益生产原则，受到广泛认可，下述不属于这五大精益原则的是()。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.正确地确定价值 |
| B.识别价值流 |
| C.流动与拉动 |
| D.质量第一 |
| 正确答案：D |
| 10.以下不属于QC小组活动特点的是（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.高度的民主性 |
| B.广泛的群众性 |
| C.明显的自主性 |
| D.程序的随机性 |
| 正确答案：D |
| 11.1930年，道奇和罗明提出统计抽样检验方法。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 12.内审员全称叫内部质量体系审核员，通常由既精通质量管理认证国际标准又熟悉本企业管理状况的人员担任。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 13.质量是企业的生命，质量是一切的基础，企业要生存和盈利，就必须坚持质量第一的原则，从始至终能够为顾客提供满意质量的产品和服务，才能在激烈的竞争中利于不败之地。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 14.长松咨询的质量管理思想集中体现PDCA循环上。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 15.1990年代末全面质量管理（TQM）成为许多“世界级”企业的成功经验证明是一种使企业获得核心竞争力的管理战略。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 16.1987年ISO9000系列国际质量管理标准问世——质量管理和质量保证对全世界1987年版的ISO9000标准很大程度上基于BS5750。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 17.英国企业创造了全面质量控制（TQC）的质量管理方法。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 18.1940年代，美国贝尔电话公司应用统计质量控制技术取得成效。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 19.GB/T19580《卓越绩效评价准则》是用于对组织管理成熟度评价的标准，其中对其过程类条款的评价要素及递进关系是展开-方法-学习-整合。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 20.若把质量管理看作一个连续的过程，那么质量策划、质量控制和质量改进就构成了这一过程最主要的三个阶段，国际知名质量专家朱兰将其称为质量管理三部曲。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |

|  |
| --- |
| 企业现场质量管理·形考任务二 |
| 1.当QC小组成员发Th严重分歧时，应优先考虑（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.鼓励他们为了小组的和谐忽略分歧 |
| B.通过沟通，消除分歧达成一致 |
| C.小组内尽快投票决定 |
| D.寻求小组外部力量解决 |
| 正确答案：B |
| 2.针对现场可能出现的差错，对以下五种防错思路，组织应考虑优先选择哪一种（）? |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.替代 |
| B.消除 |
| C.检测 |
| D.简化 |
| 正确答案：B |
| 3.影响现场质量的要素有很多，我们习惯上将其称为5M1E，以下不属5M1E内容的是（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.环境 |
| B.作业方法 |
| C.人员 |
| D.信息 |
| 正确答案：D |
| 4.为使现场始终保持整洁有序的状态所开展的规范化工作,在5S管理中属于（）阶段的活动。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.整理 |
| B.整顿 |
| C.清扫 |
| D.清洁 |
| 正确答案：D |
| 5.组织的方针目标应通过层层分解，展开成部门、车间、班组和全体员工的奋斗目标，这种自上而下逐级展开，可运用以下（）工具。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.矩阵图 |
| B.系统图 |
| C.树图 |
| D.鱼刺图 |
| 正确答案：C |
| 6.在质量管理中，致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标的活动是质量策划。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 7.在质量管理中，致力于增强满足质量要求的能力的活动是质量策划。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 8.开展质量管理活动必须遵循PDCA循环，我们称之为戴明环，请问PDCA是指计划-实施-检查-处置。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 9.企业设立质量检验部门以履行专职检验职责，但这种做法实质上是一种事后把关，因此企业应该加强全面质量管理。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 10.某中华老字号一直恪守“炮制虽繁必不敢省人工，品味虽贵必不敢减物力”的祖训。从企业文化角度，这个祖训即是该老字号的经营目标。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 11.使命是指一个组织存在的目的，以说明其存在的理由或价值，保证组织经营目的的一致性。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 12.组织文化（或企业文化）是组织在长期Th存和发展过程中形成的，为本组织所特有，且为组织多数成员共同遵循的使命、愿景、价值观等的总和，及其在组织活动中的反映。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 13.习近平总书记2021年提出，要推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变。这“三个转变”是对党的十八大关于“将推动经济发展的立足点转到提高质量和效益上来”的深入阐释和具体拓展，为建设质量强国、实现中国梦指明了方向。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 14.现行ISO9000族标准的核心标准中，可作为认证依据的是ISO9001。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 15.现行ISO9000族标准的核心标准中，表述质量管理体系基础知识并规定质量管理体系术语的标准是ISO9001。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 16.2015版ISO9000、ISO9001标准已发布，我国等同采用的GB/T19000、GB/T19001国家标准也已于2016年底发布，并将于2019年7月1日正式实施。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 17.ISO9000标准中的“质量”这一术语，是指客体的固有特性满足要求的程度，这里的“要求”通常不包括来自顾客的要求。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 18.在GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》中，共有过程和结果等七大类目，其中驱动性作用的“三角”包含三个类目，一个是领导类目，另外两个类目是战略、顾客和市场。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 19.GB/T19580《卓越绩效评价准则》把组织管理的内容分为七大类目，其中，“组织治理”和“社会责任”条款属于战略类目。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 20.有关“适用性”质量的说法，其实质是指从顾客使用角度理解质量。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |

|  |
| --- |
| 企业现场质量管理·形考任务三 |
| 1.【多选题】在讨论引起缺陷的可能的原因时，项目负责人希望团队成员广泛地发表意见，并且希望团队的每个成员都有均等的发表意见的机会；同时他还希望将大家的意见分类整理归纳，以便安排收集数据的计划。这时，可以应用的管理工具有（）。 |
| 多选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.头脑风暴法 |
| B.亲和图 |
| C.网络图 |
| D.因果图 |
| 正确答案：AB |
| 2.【多选题】根据课题来源，QC小组活动的课题类型一般包括（）。 |
| 多选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.自主性课题 |
| B.上级下达的指令型课题 |
| C.质量部门推荐的指导性课题 |
| D.创新性课题 |
| 正确答案：ABC |
| 3.【多选题】基于对过程的要求进行过程设计或重新设计过程，其输出可包括（）。 |
| 多选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.流程图 |
| B.作业指导书 |
| C.过程评审 |
| D.关键绩效 |
| 正确答案：ABC |
| 4.【多选题】下述活动中，适合采用六西格玛DMAIC方法的有（）。 |
| 多选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.生产企业改进制造流程 |
| B.银行优化贷款业务流程 |
| C.保险公司开发新的保险产品 |
| D.发明一种新的仪器 |
| 正确答案：AB |
| 5.【多选题】午餐时间了，小王和小李为赶任务，就叫了外卖。小王说：“A公司的外卖营养搭配好，送得快，价格也适中，就买它家的吧”。小李说:“好啊！”小李和小王叫外卖是从以下（）服务质量特性考虑的。 |
| 多选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.功能性 |
| B.时间性 |
| C.经济性 |
| D.舒适性 |
| 正确答案：ABC |
| 6.从一个总体中随机抽取了两个样本，第一个样本的样本量为20，样本均值为158，第二个样本的样本量为10，样本均值为152，若将它们合并成一个样本，其样本均值为（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.153 |
| B.154 |
| C.155 |
| D.156 |
| 正确答案：D |
| 7.某厂加工手表齿轮轴，为控制齿轮轴直径，应采用（）类型的控制图。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.不合格品率 |
| B.均值-极差 |
| C.不合格数 |
| D.不合格品数 |
| 正确答案：B |
| 8.假设检验是指应用有限的样本数据对总体未知的重要信息进行合理的判断，这些信息不包括（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.均值 |
| B.方差 |
| C.标准差 |
| D.样本方差 |
| 正确答案：D |
| 9.在数据分类中，按照数据的属性有计量数据和计数数据两种，下列属于计量数据的是（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.涂层的厚度 |
| B.不合格品数 |
| C.平方米玻璃的气泡个数 |
| D.电冰箱的不合格品率 |
| 正确答案：A |
| 10.在散布图中，当x值增加，y值也增加，且点子呈线性分布，比较密集，说明x、y两者之间的关系（）。 |
| 单选题(5.0分)（难易度:中） |
| A.强正相关 |
| B.强负相关 |
| C.弱正相关 |
| D.弱负相关 |
| 正确答案：A |
| 11.企业应该对上至高层领导下至普通员工的所有人员开展质量教育培训，质量教育培训的首要内容是质量知识培训。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 12.根据我国的标准化法，国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 13.“没有规矩，不成方圆”。标准是组织开展生产和经营活动的依据，其制定的对象通常是重复出现的事物。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 14.组织的方针目标应通过层层分解，展开成部门、车间、班组和全体员工的奋斗目标，这种自上而下逐级展开，可运用矩阵图工具。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：B |
| 15.PDCA循环又叫戴明环，是管理的通用模型，用于持续改善各项工作质量。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 16.现场管理的“三现主义”指的是现场、现物和现实，指一切要从现场出发,针对现场的实际情况,采取切实的对策解决问题。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 17.目视管理要注重实效，是否采用最先进的技术不属于判定其效果的原则。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 18.现场OJT（On-the-JobTraining）指的是现场指导。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 19.“师徒制”、“导师制”都是现场指导的有效机制，其核心的技巧在于清楚地理解现场OJT的培训职责，科学运用OJT的四个阶段与七个步骤。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |
| 20.朱兰对质量管理的基本定义：质量就是适用性的管理，市场化的管理。 |
| 判断题(5.0分)（难易度:中） |
| A.对 |
| B.错 |
| 正确答案：A |

|  |
| --- |
| 企业现场质量管理·终结性考试（占课程成绩的50%） |
| 1.在质量管理中，致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标的活动是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.质量策划 |
| B.质量控制 |
| C.质量保证 |
| D.质量改进 |
| 正确答案：A |
| 2.在质量管理中，致力于增强满足质量要求的能力的活动是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.质量策划 |
| B.质量控制 |
| C.质量保证 |
| D.质量改进 |
| 正确答案：D |
| 3.开展质量管理活动必须遵循PDCA循环，我们称之为戴明环，请问P是指（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.计划—实施—检查—处置 |
| B.组织—实施—检查—处置 |
| C.计划—实施—控制—协调 |
| D.计划—组织—指挥—协调 |
| 正确答案：A |
| 4.企业设立质量检验部门以履行专职检验职责，但这种做法实质上是一种（），由此企业应该加强全面质量管理。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.事前预防 |
| B.事后把关 |
| C.全面控制 |
| D.统计控制 |
| 正确答案：B |
| 5.产品质量有一个产生、形成和实现的过程，每个环节或多或少影响到最终产品质量，因此需要控制影响产品质量的所有环节和因素，这反映了全面质量管理的（）的质量管理思想。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.全组织 |
| B.全员 |
| C.全过程 |
| D.全方位 |
| 正确答案：C |
| 6.以下关于纠正措施的表述，错误的有（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.针对已经发生的不合格的原因所采取的措施是纠正措施 |
| B.有时导致不合格的原因有多个，需要采取有针对性的纠正措施 |
| C.纠正措施的目的是消除已发现的不合格 |
| D.纠正措施的目的是防止不合格的再次发生 |
| 正确答案：C |
| 7.IS09000标准中的“质量”这一术语，是指客体的一组固有特性满足要求的程度，这里的“要求”通常不包括来自（）的要求。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.竞争对手 |
| B.顾客 |
| C.员工 |
| D.股东 |
| 正确答案：A |
| 8.GB/T19580《卓越绩效评价准则》把组织管理的内容分为七大类目，其中，“组织治理”和“社会责任”条款属于（）类目。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.领导 |
| B.战略 |
| C.资源 |
| D.结果 |
| 正确答案：A |
| 9.企业应该对上至高层领导下至普通员工的所有人员开展质量教育培训，质量教育培训的首要内容是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.质量知识培训 |
| B.专业技能培训 |
| C.质量意识教育 |
| D.统计技术培训 |
| 正确答案：C |
| 10.企业开展质量培训工作，一般包括四个阶段的活动，以下对四个阶段活动的描述，其正确的开展顺序是（）。①设计和策划培训②评价培训效果③提供培训④确定培训需求 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.①—②—③—④ |
| B.①—④—③—② |
| C.④—①—②—③ |
| D.④—①—③—② |
| 正确答案：D |
| 11.以下关于质量方针和质量目标的描述，错误的是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.企业应在相关职能和层次上建立质量目标 |
| B.质量目标应与质量方针保持一致 |
| C.质量方针应可测量 |
| D.质量方针为建立和评审质量目标提供框架 |
| 正确答案：C |
| 12.组织的方针目标应通过层层分解，展开成部门、车间、班组和全体员工的奋斗目标，这种自上而下逐级展开，可运用以下（）工具。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.矩阵图 |
| B.系统图 |
| C.树图 |
| D.鱼刺图 |
| 正确答案：C |
| 13.在5S管理“整理”阶段，以下描述不正确的是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.要清理现场不需要的物品，腾出场地 |
| B.要基于使用频率来决定现场物品的处置方法 |
| C.要根据购买时的价值，来决定是否废弃 |
| D.要定时循环进行整理 |
| 正确答案：C |
| 14.影响现场质量的要素有很多，我们习惯上将其称为5MIE，以下不属于5MIE内容的是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.环境 |
| B.作业方法 |
| C.人员 |
| D.信息 |
| 正确答案：D |
| 15.现场管理的“三现主义”指的是现场、现物和（），指一切要从现场出发，针对现场的实际情况，采取切实的对策解决问题。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.现状 |
| B.现实 |
| C.现在 |
| D.现有 |
| 正确答案：B |
| 16.以下方法中（）旨在通过全体员工参加生产设备维护和管理，以提高的设备保全能力和设备效率，力求达到零灾害、零不良和零故障等目标。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.防错管理 |
| B.目视化管理 |
| C.全面生产维护(TPM) |
| D.5S管理 |
| 正确答案：C |
| 17.QC小组以稳定生产工序质量，改进产品、服务、工作质量，降低消耗，改善现场环境等为选题范围的课题是（）。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.攻关型课题 |
| B.创新型课题 |
| C.现场型课题 |
| D.管理型课题 |
| 正确答案：C |
| 18.张瑞敏在海尔创业初期就提出了“日事日毕、日清日高”，这成为海尔未来成功的基石。上述两句话体现了质量管理的（）思想。 |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.预防为主 |
| B.PDCA |
| C.全员参与 |
| D.过程方法 |
| 正确答案：B |
| 19.下述哪一个是精准生产准时化（JIT）的特征。（） |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.上工序必须准时开工，不能断流 |
| B.按照客户需求的时间准时供货 |
| C.按照下达的生产计划，准时安排生产 |
| D.按顾客需求决定的节拍(TaktTime)连续流生产 |
| 正确答案：D |
| 20.运用六西格玛方法实施改进项目时，从众多影响因子中筛选关键因子是下述哪个阶段的主要工作（） |
| 单选题(2.0分)（难易度:中） |
| A.定义阶段(Define) |
| B.测量阶段(Mesure) |
| C.分析阶段(Anlyze) |
| D.控制阶段(Control) |
| 正确答案：C |
| 21.企业良好的质量文化会对企业员工士气、产品质量以及企业绩效产生积极正面的影响。总的说来，质量文化具有（）功能。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.凝聚 |
| B.约束 |
| C.启蒙 |
| D.辐射 |
| E.服务 |
| 正确答案：ABD |
| 22.IS09000标准将“质量管理”定义为在质量方面指挥和控制组织的协调的活动，这些活动通常包括制定质量方针和质量目标，以及（）。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.质量战略 |
| B.质量保证 |
| C.质量策划 |
| D.质量控制 |
| E.质量改进 |
| 正确答案：BCDE |
| 23.根据GB/T19580《卓越绩效评价准则》，对“卓越绩效”这一系统的理念和方法的描述，正确的有（）。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.它关注组织的持续发展和成功 |
| B.它不仅关注产品和服务质量，还关注过程质量和体系质量 |
| C.它关注为相关方创造价值 |
| D.它关注组织整体绩效和能力 |
| E.它是符合性评价的标准 |
| 正确答案：ABCD |
| 24.方针目标管理是组织为实现以质量为核心的中长期和年度经营方针目标，充分调动员工的积极性，通过个体与群体的自我控制与协调，以实现个人目标，从而保证实现组织目标的一种科学管理方法。其主要特点有（）。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:难） |
| A.强调系统管理 |
| B.强调重点管理 |
| C.强调纪律约束 |
| D.注重措施管理 |
| E.注重自我管理 |
| 正确答案：ABDE |
| 25.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(4.0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：ABC |
| 26.现代质量管理发展经历了（）三个阶段。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:易） |
| A.质量检验阶段 |
| B.统计质量控制阶段 |
| C.质量改进阶段 |
| D.全面质量管理阶段 |
| 正确答案：ABD |
| 27.朱兰提出了质量管理三部曲，质量控制是实现质量目标的保障，它的具体内容应是（）。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.设定质量目标 |
| B.评价实际绩效 |
| C.将实际绩效与质量目标对比 |
| D.对差异采取措施 |
| 正确答案：BCD |
| 28.产品的可靠性是指产品在（）完成规定功能的能力。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.规定的条件 |
| B.规定的要求 |
| C.规定的范围 |
| D.规定的时间 |
| 正确答案：AD |
| 29.硬件产品的经济性是指产品在整个寿命周期内的费用，是（）的总和。 |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.制造费用 |
| B.使用费用 |
| C.修理费用 |
| D.折旧费用 |
| 正确答案：AB |
| 30.质量概念所描述的对象早期大多仅仅局限于产品，以后又逐渐延伸到了服务，而如今则不仅包括产品和服务，而且还扩展到了过程、活动、组织乃至它们的结合。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：A |
| 31.原则上，质量功能展开适用于任何产品开发项目及管理、服务项目。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：A |
| 32.保持工序处于受控状态，可预防废品的产生。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：A |
| 33.故障通常是产品本身失效后的状态，但不可能在失效前就存在。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：B |
| 34.QC小组的课题来源于上级下达的指令性课题和质量部门推荐的指导性课题。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：B |
| 35.全面质量管理强调“始于识别顾客的需要，终于满足顾客的需要”，顾客就是指外部的最终的顾客。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：B |
| 36.性能、可信性、安全性、经济性和寿命是产品的内在质量特性。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：B |
| 37.全面生产维护是全面质量管理的重要组成部分。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：A |
| 38.防错法只有人人树立预防差错的意识，并共同参与缺陷预防才是关键。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：A |
| 39.现场型QC小组的课题以解决技术关键问题为目的。 |
| 判断题(2.0分)（难易度:中） |
| A.正确 |
| B.错误 |
| 正确答案：B |
| 40.标杆管理过程包括（） |
| 多选题(4.0分)（难易度:中） |
| A.找到最佳实践方法的过程 |
| B.找到最佳标准的过程 |
| C.管理最佳标准的过程 |
| D.实现最佳标准的过程 |
| E.以上都包含 |
| 正确答案：ABD |