



全国企业员工全面质量管理知识竞赛复习题

一、单项选择题（在每小题列出的四个选项中，只有一个最符合题目要求的选项。）

1. 质量是指“客体的一组固有特性满足要求的程度”。下述对质量定义解释不正确的是（ ）。

- A 客体是指“可感知或可想象的任何事物”。
- B 特性包括固有特性，是完成产品后因不同要求而对产品增加的特性。
- C 要求是指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。
- D 特性包括赋予特性，是完成产品后因不同要求而对产品增加的特性。

2. 根据质量特性与顾客满意之间的关系，日本质量专家狩野纪昭将主要质量特性分为必须质量特性、一元质量特性和魅力质量特性。那些充分提供会使人非常满意，不充分提供也不会使人不满意的质量特性是指（ ）。

- A 一元质量特性
- B 必须质量特性
- C 魅力质量特性
- D 多元质量特性

3. 根据ISO9000标准的定义，“质量”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。

- A 竞争对手
- B 顾客
- C 员工
- D 股东

4. 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

品的质量,因此需要控制影响产品质量的所有环节和活动,这反映了全面质量管理的()的质量管理思想。

- A 全组织
- B 全员
- C 全过程
- D 全方位

5. 在质量管理中,致力于增强满足质量要求的能力的活动是()。

- A 质量策划
- B 质量控制
- C 质量保证
- D 质量改进

6. 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()。

- 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

7. 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()将其称为质量管理三部曲。

- A 朱兰
- B 戴明
- C 石川馨
- D 休哈特

8. 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。

- A 预防为主
- B PDCA
- C 全员参与
- D 过程方法

9. 企业开展质量培训工作的，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
- A ①—②—③—④
 - B ①—④—③—②
 - C ④—①—②—③
 - D ④—①—③—②

10. 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。其中，生产、交换和使用等方面通过经济手段调节而自愿采用的标准是()。

- A 强制性标准
- B 推荐性标准
- C 非推荐性标准
- D 技术文件

11. 质量文化内容通常可以分为几个层次，其中()位于最核心，是质量文化的精髓。

- A 精神文化层
- B 行为文化层
- C 制度文化层
- D 物质文化层

12. ()是质量文化的固化部分,是质量价值观的外在体现和落实手段之一,是组织实现质量目标的必要保证。

- A 精神文化层
- B 行为文化层
- C 制度文化层
- D 物质文化层

13. 依据品牌的沙堆模型, ()是构成品牌的最基本要素。

- A 信誉
- B 质量
- C 技术
- D 责任

14. 规定了质量管理体系有关术语的国家标准是 ()。

- A GB/T19001
- B GB/T19000
- C GB/T19004
- D GB/T19580

15. GB/T19001要求,组织应针对相关职能、层次和质量管理体系所需的()建立质量目标。

- A 过程
- B 人员
- C 资源
- D 相关方

16. GB/T19001要求,最高管理者要按()时间间隔对质量管理体系进行评审。

- A 标准规定的

-
- B 半年一次的
 - C 策划的
 - D 顾客提出的

17. 质量管理体系中的“成文信息”是指质量管理体系中需要（ ）的信息，包括规定了质量管理体系及其运行过程各层次文件，以及用于证实质量管理体系有效运行的客观证据。

- A 受控
- B 传递
- C 形成文件
- D 正式发布

18. GB/T19580《卓越绩效评价准则》建立在九条基本理念基础上，以下不属于九条基本理念的是（ ）。

- A 资源配置
- B 战略导向
- C 系统管理
- D 合作共赢

19. GB/T19580《卓越绩效评价准则》引导组织积极履行社会责任，以下不属于社会责任范畴的是（ ）。

- A 质量安全
- B 环保与节能降耗
- C 员工福利
- D 诚信道德

20. 在将组织战略目标加以分解的方法中，可以应用方针目标管理方法，还可应用（ ）。

- A 质量功能展开（QFD）
- B 平衡记分卡（BSC）

-
- C 六西格玛管理 (6 σ)
 - D 全面生产维护 (TPM)

21. GB/Z19579《卓越绩效评价准则实施指南》中,用“方法-展开-学习-()”来评价组织过程的成熟度。

- A 水平
- B 趋势
- C 对比
- D 整合

22. 在目标管理中,()特点使考评具有了客观标准。

- A 充分授权
- B 结果导向
- C 上下沟通
- D 自我激励

23. 日本标准协会在()年制定和颁布了JIS09023《方针管理指南》。

- A 1987
- B 2013
- C 1997
- D 2003

24. 平衡计分卡的四个维度不包括()。

- A 供应链维度
- B 财务维度
- C 客户维度
- D 内部业务流程维度

25. 以下不属于内部标杆管理对象的是()。

- A 公司技能标兵

-
- B 公司劳模
 - C 竞争对手
 - D 公司文化之星

26. 以下不属于标杆管理分类的是（ ）。

- A 内部标杆管理
- B 外部标杆管理
- C 竞争性标杆管理
- D 创新管理

27. 以下不属于标杆管理三阶段的是（ ）。

- A 目标设定
- B 组织策划
- C 项目实施
- D 持续完善

28. 选定标杆项目时，以下能体现所选项目本身可实现的要素是（ ）。

- A 具有战略价值
- B 行业最佳实践
- C 高层领导参与
- D 具有改进潜力

29. 某生产过程在过去3个月质量合格率的统计数据为93.3%，则该过程的 σ 水平大约为（ ）。

- A 1.5σ
- B 3σ
- C 4σ
- D 6σ

30. 在DMAIC中，通常要用试验设计DOE的阶段是（ ）。

- A 测量M阶段
- B 分析A阶段
- C 改进I阶段
- D 控制C阶段

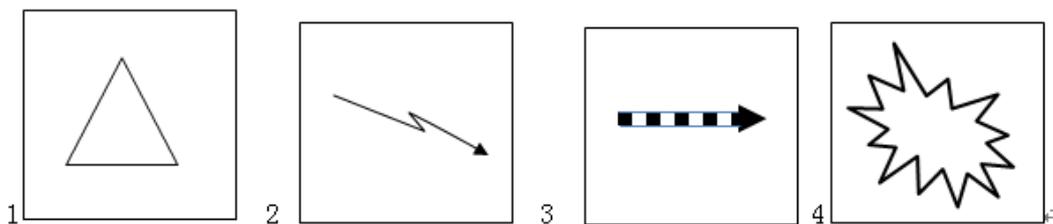
31. 以下关于精益六西格玛的陈述，不正确的是（ ）。

- A 精益管理的核心是消除浪费
- B 六西格玛的出发点是减少变异
- C 精益六西格玛就是六西格玛方法论加精益工具
- D 精益六西格玛吸收了两种管理模式的优点

32. 下述关于精益管理的陈述，不正确的是（ ）。

- A 精益管理源自于日本丰田生产方式 TPS
- B 消除浪费使顾客价值最大化是精益管理的核心理念
- C 实现看板拉动是精益管理的最终目标
- D 精益管理强调全员参与持续改进

33. 下述用于价值流图分析（VSM）的符号中，含义表述正确的是（ ）。



- A 1 库存/在制品 2 电子信息流 3 推动箭头 4 改善点
- B 1 看板信号 2 运输 3 推动箭头 4 控制点
- C 1 库存/在制品 2 电子信息流 3 运输方向 4 改善点
- D 1 采购信息 2 电子信息流 3 推动箭头 4 控制点

34. 以下不属于价值流图应用范畴的是（ ）。

- A 识别流程的浪费与非增值

-
- B 分析流程的相关方
 - C 用精益方法设计未来价值流
 - D 识别信息流对流程的影响

35. 在 5S 管理中，以下属于整理范畴的是（ ）。

- A 约束习惯
- B 效果维持
- C 点检维护
- D 区分清理

36. 不包括在目视化管理中的内容是（ ）。

- A 人员分类着装
- B 视觉显示与色彩标准化
- C 物品码放运送标准化
- D 形迹管理

37. 在防差错应用中，以下不属于防错原则的是（ ）。

- A 削减、合并、调整或简化（ECRS）
- B 全员参与
- C 追求完美
- D 效率优先

38. QC 小组“通常以提高工作质量、解决管理中存在的问题和提高管理水平”为选题范围”，其课题是指（ ）。

- A 攻关型课题
- B 创新型课题
- C 现场型课题
- D 管理型课题

39. QC 小组活动起源于（ ）。

- A 日本

-
- B 美国
 - C 中国
 - D 韩国

40. QC小组活动基本程序通常包含四个阶段，这“四个阶段”是指（ ）。

- A ADLI（方法—展开—学习—整合）四个阶段
- B LeTCI（水平—趋势—对比—整合）四个阶段
- C SDCA（标准化—实施—检查—处置）四个阶段
- D PDCA（策划—实施—检查—处置）四个阶段

41. 掷两颗骰子，在点数为7时，其中有一颗骰子为3的概率是（ ）。

- A 1
- B $2/36$
- C $1/6$
- D $2/6$

42. 在假设检验中，接受原假设时，可能（ ）错误。

- A 犯第一类
- B 犯第二类
- C 既犯第一类，又犯第二类
- D 不犯任一类

43. 样本均值有少许提高，则（ ）。

- A 表明总体均值提高
- B 表明总体均值下降
- C 尚不能确定总体均值是否有显著性变化
- D 以上都不对

44. 描述过程分布中心位置的变量有均值、中位数和众数，对于最常见的正态分布，三个变量之间的关系是（ ）。

-
- A 三者相等
 - B 均值和中位数相等，和众数不相等
 - C 均值和众数相等，和中位数不相等
 - D 三者互不相等

45. 显示产品质量波动分布状态可采用（ ）。

- A 流程图
- B 排列图
- C 因果图
- D 直方图

46. 调查表是质量改进中常用的方法，下述哪一个是调查表的主要用途（ ）。

- A 数据采集
- B 数据分析
- C 原因分析
- D 提出改进措施

47. 从一个总体中随机抽取了两个样本，一个样本的样本量为20，样本均值为158，另一个样本的样本量为10，样本均值为152，则将他们合并为一个样本，其样本均值为（ ）。

- A 153
- B 154
- C 155
- D 156

48. 一批产品分一、二、三级。其中一级品是二级品的二倍，三级品是二级品的一半，若从该批产品中随机抽取一个，此产品为二级品的概率是（ ）。

- A $1/3$
- B $1/6$
- C $1/7$

D 2/7

49. 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（ ）。

- A 均值
- B 方差
- C 标准差
- D 样本方差

50. 在产品过程检验中，共发现有5种类型的产品质量缺陷。可用下列哪种图形工具找出应重点改善的产品缺陷（ ）。

- A 直方图
- B 散布图
- C 正态分布图
- D 排列图

51. 散布图是整理和观察收集到的数据的常用图形工具。以下可应用散布图的是（ ）。

- A 观察两个变量之间是否存在相关关系
- B 观察数据是否随时间变化
- C 观察数据的分散程度
- D 观数据的集中趋势

52. 在选择质量改进项时，需要综合考虑质量业绩水平和重要度两方面因素，以确定改进的优先顺序，以下（ ）工具可帮助我们解决此问题。

- A 绩效指数
- B 绩效矩阵
- C 重要度-绩效分析
- D 矩阵数据分析法

53. 以下（ ）不属于头脑风暴时所遵循的原则。

- A 自由畅想
- B 避免批评
- C 多多益善
- D 限时完成

54. 头脑风暴法又名畅谈法、集思法等，它由（ ）首先提出。

- A 休哈特
- B A. F. 奥斯本
- C 大野耐一
- D 盛田昭夫

55. 当某个过程的输出有多种缺陷形式，且影响它们的因素很难分开来单独考察，则以下（ ）工具可以帮助识别需重点关注的原因。

- A 散布图
- B 因果矩阵
- C 绩效矩阵
- D 鱼刺图

56. 下述关于控制图原理的陈述，不正确的是（ ）。

- A. 控制图是用来区分正常波动和异常波动的一种工具
- B. 正常波动是指质量特性在顾客允许范围内的波动
- C. 异常波动是指由过程非固有的影响因素引起的波动
- D. “偶然原因”引起的波动是不可避免的

57. 关于过程能力指数 C_p ，以下陈述不正确的是（ ）。

- A. C_p 与过程波动成反比，波动越大 C_p 越小
- B. C_p 由过程的5M1E决定，与容差无关
- C. C_p 与过程输出的平均值无关
- D. C_p 是指过程呈稳定状态时的质量水平

58. 均值-标准差控制图由均值控制图和极差控制图组成。其中,均值控制图的上、下控制界限可以用来判断()。

- A 过程是否稳定
- B 过程中心与规格中心是否发生偏移
- C 与规格要求对比,判断过程能力是否充分
- D 是否有不合格品产生

59. 某网络销售商欲采用SPC控制图监控退货情况,可以收集到每日发货数和对应的退货数(注:每天的发货数量不等)。那么,以下选择正确的是()。

- A 选用 u 图
- B 选用 $\bar{X}-R$ 图
- C 选用 np 图
- D 选用 p 图

60. 某零件制造商生产的是价格较高的大件复杂产品,其中某个质量特性对顾客的安装使用尤为关键。该产品产量不大,单件生产。现欲采用SPC控制图对该关键质量特性的波动进行控制。那么,应选用()。

- A 均值-标准差控制图
- B 均值-极差控制图
- C 单值-移动极差控制图
- D 单位不合格数控制图

二、多项选择题(在每小题列出的五个选项中,选出二至四项最符合题目要求的选项。)

1. 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!”小李和小王叫外卖考虑的是()等方面的服务质量特性。

- A 功能性
- B 时间性

-
- C 经济性
 - D 舒适性
 - E 文明性

2. 一般来说，管理体系的质量特性包括（ ）。

- A 符合性
- B 适宜性
- C 时间性
- D 有效性
- E 文明性

3. 企业的标准体系通常包括（ ）。

- A 技术标准体系
- B 工作标准体系
- C 文化标准体系
- D 管理标准体系
- E 生活标准体系

4. 质量文化是组织重要的软实力，具有（ ）等功能。

- A 塑造功能
- B 导向功能
- C 约束功能
- D 激励功能
- E 辐射功能

5. 组织制定的质量方针，应满足以下（ ）的要求。

- A 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向
- B 为建立质量目标提供框架
- C 包括满足适用要求的承诺

-
- D 包括持续改进质量管理体系的承诺
- E 包括清晰、量化、可测量的质量指标
6. GB/T19580《卓越绩效评价准则》倡导组织为相关方创造价值，这里的“相关方”包括（ ）。
- A 顾客
- B 竞争对手
- C 员工
- D 供方和合作伙伴
- E 股东、社会
7. 目标管理的特点包括（ ）。
- A 强调员工自我控制
- B 鼓励上下级协商确定目标
- C 提倡给下属更多的自主权
- D 指挥链原则
- E 结果导向
8. 标杆管理的三个阶段是（ ）。
- A 组织策划
- B 设定目标
- C 项目实施
- D 检查控制
- E 持续完善
9. 六西格玛方法论通常包括（ ）。
- A 过程改进流程DMAIC
- B 按3.4ppm质量水平严格过程控制
- C 用统计方法进行抽样检验
- D 过程设计流程DFSS
- E 综合产品开发方法IPD

10. 六西格玛黑带的职责通常包括 ()。

- A 建立组织的六西格玛管理愿景
- B 负责六西格玛管理在组织中的部署
- C 确保资源配置并建立激励机制
- D 带领团队开展六西格玛项目
- E 为绿带提供指导

11. 在精益生产中, 自働化(Jidoka)是指 ()。

- A 让设备自律地控制异常情况
- B 在作业流程中进行源头质量控制(如防错)
- C 提高自动化水平, 减少人为影响
- D 异常时及时报警快速处理
- E 对作业人员进行标准作业培训

12. 在 GB/T 29590-2013 《现场管理准则》中, 推进要素包括 ()。

- A 领导作用
- B 战略秉承
- C 员工素质
- D 安全环保
- E 组织保证

13. 全面生产维护的基石包括 ()。

- A 5S 管理
- B 目视化管理
- C 全员参与
- D 教育训练
- E 连续小组活动

14. QC 小组活动的特点有 ()。

-
- A 民主性
 - B 科学性
 - C 群众性
 - D 统一性
 - E 自主性

15. 适用于分析原因的质量工具有（ ）。

- A 流程图
- B 分层法
- C 过程能力分析
- D 实验设计
- E 树图

16. 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，下列属于计数数据的是（ ）。

- A 产品合格率
- B 热处理的油温
- C 产品上的缺陷数
- D 测量误差
- E 不合格零件数

17. 关于数据整理的基本方法和工具，下列说法正确的是（ ）。

- A 直方图用于观察数据的分布情况
- B 排列图是区分“关键的少数和次要的多数”
- C 散布图可以用来分析两个变量之间的相关性
- D 控制图用来判定产品是否合格
- E 运行图用来观察数据（特性值）随时间变化的趋势

18. 以下可用于对收集到的数据进行整理和分析的工具具有（ ）。

- A 直方图

-
- B 运行图
 - C 排列图
 - D 散布图
 - E 因果图

19. 关于控制图，以下陈述正确的是（ ）。

- A 控制图有中心线CL和上下控制限UCL/LCL
- B 控制图上有按时间顺序抽取的样本统计量数值点
- C 可用规格限USL/LSL替代控制限UCL/LCL
- D 上下控制限UCL/LCL是区分正常波动和异常波动的界限
- E 可用控制图识别不合格品

20. 提高过程能力指数Cpk可采用的方法是（ ）。

- A 加严过程控制，如将抽样检验改为100%检验
- B 改进过程输出分布中心的对准状况
- C 减少过程输出的随机波动
- D 严格控制操作异常的发生
- E 减少设备设施故障