全国企业员工全面质量管理知识竞赛试题

(满分100分，不限答题时间)

**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。单选题共20小题，每小题3分，满分共计60分。）**

1.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（ **A** ）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

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满意，但不充分提供也不会使人不满意的质量特性是指（ **C** ）。

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.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（ **A** ）。

A 质量策划

B 质量控制

C 质量保证

D 质量改进

4.在质量管理中，致力于增强满足质量要求的能力的活动是（ **D** ）。

A 质量策划

B 质量控制

C 质量保证

D 质量改进

5.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** ）。

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

6.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（ **B** ），因此企业应该加强全面质量管理。

A 事前预防

B 事后把关

C 全面控制

D 统计控制

7.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（ **A** ）的质量管理思想。

A 全组织

B 全员

C 全过程

D 全方位

8.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（ **C** ）。

A 使命

B 愿景

C 核心价值观

D 经营目标

9.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。下列表述中，比较适宜作为某药品生产企业使命的是（ **B** ）。

A 十年内成为国内最知名的药品生产企业

B 研发并提供创新药物，帮助患者战胜严重疾病

C 泡制虽繁必不敢省人工，品位虽贵必不敢减物力

D 遵循质量、安全、诚信、创新、共赢的行为准则

10.组织文化（或企业文化）是组织在长期生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。一般将其划分为精神层、制度层和物质层三个层次。以下属于组织文化中精神层的是（ **A** ）。

A 核心价值观

B 生产规范

C 厂容厂貌

D 企业标识

11.以下关于过程的描述，错误的是（ **D** ）。

A 企业所有的活动，如营销、生产、检验等都可以看成是过程

B 过程应该是增值的，若某个过程对顾客或组织没有价值，理论上它就没有存在的必要

C 企业所有的活动是由过程网络构成，这些过程需要系统地识别和管理

D 企业所有的过程都需要识别，但有的过程可以不去控制

12.现行ISO9000族标准的核心标准中，可作为认证依据的是（ **B** ）。

A ISO9000

B ISO9001

C ISO9004

D ISO19011

13.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（ **A** ）。

A ISO9000

B ISO9001

C ISO9004

D ISO19011

14.2015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，并已于（ **B** ）正式实施。

A 2017年6月1日

B 2017年7月1日

C 2017年12月31日

D 2018年9月23日

15.以下关于纠正措施的表述，错误的有（ **C** ）。

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

16.ISO9000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（ **A** ）的要求。

A 竞争对手

B 顾客

C 员工

D 股东

17.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（ **A** ）类目。

A 领导

B 战略

C 资源

D 结果

18.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（ **C** ）。

A 展开-方法-学习-整合

B 学习-展开-方法-整合

C 方法-展开-学习-整合

D 整合-方法-展开-学习

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，其中对其结果类条款的评价要素及递进关系是（ **A** ）。

A 水平-趋势-对比-整合

B 趋势-对比-水平-整合

C 对比-趋势-水平-整合

D 整合-水平-趋势-对比

20.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（ **C** ）。

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

21.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（ **D** ）。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

22.以下关于质量方针和质量目标的描述，错误的是（ **C** ）。

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

23.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（ **C** ）工具。

A 矩阵图

B 系统图

C 树图

D 鱼刺图

24.平衡记分卡（BSC）是作为战略部署和绩效管理的有效工具，自20世纪末以来被各类组织广为应用，它从财务、顾客、（ **D** ）以及学习与成长等四个领域（或维度），将组织的愿景、战略目标转化为部门和个人的目标。

A 员工

B 竞争对手

C 管理制度

D 内部业务流程

25.在5S管理“整理”阶段，以下描述不正确的是（ **C** ）。

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

26.影响现场质量的要素有很多，我们习惯上将其称为5M1E，以下不属于5M1E内容的是（ **D** ）。

A 环境

B 作业方法

C 人员

D 信息

27.现场管理的“三现主义”指的是现场、现物和（ **B** ），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。

A 现状

B 现实

C 现在

D 现有

28.以下方法中( **C** )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。

A 防错管理

B 目视化管理

C 全面生产维护（TPM）

D 5S管理

29.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（ **C** ）。

A 攻关型课题

B 创新型课题

C 现场型课题

D 管理型课题

30.QC小组活动起源于( **A** )。

A 日本

B 美国

C 德国

D 挪威

31.当QC小组成员发生严重分歧时，应优先考虑（ **B** ）。

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

32.在QC小组活动中，下列选项不属于QC老七种工具的是（ **A** ）。

A 网络图

B 散布图

C 排列图

D 控制图

33.阿里巴巴的创始人马云提出的“让天下没有难做的生意”的说法，体现了阿里巴巴的（ **D** ）。

A 目标

B 价值观

C 战略

D 使命

34.联想集团的创始人柳传志总结联想创业的历史，曾说道：其实就是做好“搭班子、定战略和带队伍”三件事。从戴明环看，还没有形成闭环，缺少的是（ **D** ）。

A P和D

B D和C

C P和A

D C和A

35.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( **B** )思想。

A 预防为主

B PDCA

C 全员参与

D 过程方法

36.随着互联网的迅速发展，人们的隐私信息很容易暴露并被过度利用，侵害个人隐私的非法事件时有发生。美国脸书公司提出了“不作恶”要求和做法，这通常是指公司的（ **B** ）。

A 目标

B 价值观

C 战略

D 使命

37.三鹿奶粉事件十年后，最近又出现了不合格疫苗事件，引起全国人们对食品安全的关注与忧虑。从企业的角度，这主要反映了企业在（ **B** ）方面出现了问题。

A 愿景与目标

B 使命与价值观

C 发展战略

D 过程管理

38.构成精益生产体系的工具和技术方法可以用精益屋表述，构成精益屋的两大支柱是（ **C** ）。

A 准时化与目视化

B 自働化与标准化

C 准时化与自働化

D 防错与安灯系统

39.下述哪一个是精益生产准时化（JIT）的特征。（ **D** ）

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（Takt Time）连续流生产

40.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（ **C** ）

A 定义阶段（Define）

B 测量阶段（Measure）

C 分析阶段（Analyze）

D 控制阶段（Control）

41.下述哪一个是目视化管理的主要用途（ **C** ）。

A 用色彩鲜明的图案制作产品商标，使本企业产品与其他企业明显地区分开来

B 使用适宜的色彩装饰工作现场，为员工创造舒适的作业环境

C 利用各种形象直观、色彩适宜的视觉感知信号管理生产现场，使任何人很容易判别是否存在异常

D 在作业现场使用的文件要简洁，使作业人员容易理解

42.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** ）。

A 数据采集

B 数据分析

C 原因分析

D 提出改进措施

43.平均值是描述数据集中程度的特征值。如果样本的均值有少许提高，则下述陈述正确的是（ **D** ）。

A 总体均值提高

B 总体均值不变

C 总体均值下降

D 尚不能确定总体均值是否有显著性变化

44.因果图的作用是（ **A** ）。

A 寻找影响结果的可能原因

B 分析原因之间是否存在相关关系

C 验证影响结果的主要原因

D 显示质量波动的情况

45.关于SPC控制图，下述不正确的陈述是（ **A** ）。

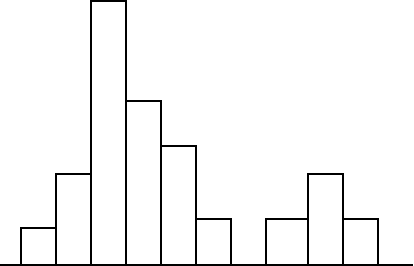
A 用SPC控制图发现不合格品

B 用SPC控制图识别失控状态

C 用SPC控制图区分正常波动和异常波动

D 用SPC控制图判断过程是否受控

46.对某工序进行分析，收集了该工序一周内的加工的某产品特性的数据并绘制了直方图如下：



对这个直方图的分析，正确的是（ **A** ）。

A 该生产过程存在某种失控情况

B 两个峰值中间有数据缺失，数据不可靠

C 因无法判断是否有不合格产品，无法使用该直方图

D 因无法判断过程是否受控，该直方图无效

47.研究物品的取用方法，合理安排所需物品的摆放位置，并根据需要恰当标识，防止误用省时省力。是5S管理中哪一阶段的工作（ **B** ）。

A 清理

B 整顿

C 清扫

D 素养

48.用成对收集的数据分析两个变量之间的相关关系的图形工具是（ **C** ）。

A 关联图

B 亲和图

C 散布图

D 因果图

49.某新产品开发的过程中，下述哪个方法可以用于将顾客需求有效地转化为产品特性和设计要求（ **A** ）。

A 质量功能展开（QFD）

B 失效模式及影响分析（FMEA）

C 防错方法（Poka-Yoke）

D 测量系统分析（MSA）

50.采用头脑风暴法对产生质量问题的原因分析时，通常有大量的观点产生，在分析和整理这些观点时，最适宜选用的工具是（ **B** ）。

A 散布图

B 亲和图

C 矩阵图

D 控制图

51.均值-极差控制图上有中心线CL、上控制界限UCL和下控制界限LCL，其中，均值控制图的上、下控制界限可以用来判断（ **A** ）。

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

52.在产品过程检验中，共发现有6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（ **D** ）。

A 直方图

B 散布图

C 正态分布图

D 排列图

53.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5，样本均值为158，第二个样本的样本量为25，样本均值为152，若将它们合并成一个样本，其样本均值为（ **A** ）。

A 153

B 154

C 155

D 156

54.某电子元器件生产过程中可通过在线检测记录不合格产品的数量。若采用SPC控制图控制该过程，则采用下述哪种控制图比较合适（ **D** ）。

A P图

B − R图

C − R图

D u图

55.某质量改进小组对生产过程进行了工艺优化以提高产品的抗拉强度，为了验证改进效果，他们收集了改进后的20个样件，测试了抗拉强度的数据。小组计算了抗拉强度的样本均值，改样本均值显示改进后的抗拉强度有所提高。那么，下面的陈述中正确的是（ **D** ）。

A 改进有效，优化的工艺方案可以确定下来

B 不能做出判断，需经专家确认

C 不能做出判断，需做技术分析

D 需经假设检验，判断样本代表的总体均值是否有显著提高

56.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（ **A** ）。

A 顾客响应时间

B 不合格零件数

C 产品合格率

D 产品上的缺陷数

57.在散布图中，当x值增加，y值也增加，且点子呈线性分布，比较密集时，说明x、y两者之间的关系（ **A** ）。

A 强正相关

B 强负相关

C 弱正相关

D 弱负相关

**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。多选题共10小题，每小题4分，满分共计40分。）**

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！”小李和小王叫外卖是从以下（ **A B C** ）服务质量特性考虑的。

A 功能性

B 时间性

C 经济性

D 舒适性

E 文明性

2.服务是指伴随着组织与顾客之间的接触面产生的无形产品，对服务质量的管理必须关注其以下特点（ **A B C E** ）。

A 服务对象的需求和期望是多样性的

B 服务的提供一般与消费同时进行

C 服务质量依赖于服务者的素质

D 大多数服务是可以储存的

E 大多数服务一旦出现问题，对消费者的不良印象即刻形成

3．现代意义上的质量管理活动是从20世纪初开始的。根据解决质量问题的手段和方式的不同，我们将现代质量管理划分为三个发展阶段，它们是（ **A B D** ）。

A 质量检验阶段

B 统计质量控制阶段

C 管理体系阶段

D 全面质量管理阶段

E 卓越绩效发展阶段

4.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（ **A B D** ）功能。

A 凝聚

B 约束

C 启蒙

D 辐射

E 服务

5.ISO9000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（ **B C D E** ）。

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

6.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（ **A B C D** ）。

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

7.GB/T19580《卓越绩效评价准则》超越了狭义的符合性质量的概念，致力于组织所有相关方受益和组织的长期成功。这里的相关方包括（ **B C D E** ）。

A 竞争对手

B 顾客

C 员工

D 合作伙伴

E 供方、社会、股东等

8.以下哪些是属于ISO9000提出的质量管理原则（ **A B E** ）。

A 以顾客为关注焦点

B 循证决策

C 过程管理

D 领导作用

E 重视过程并关注结果

9.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（ **A B D E** ）。

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

10.标杆管理过程包括（ **A B D** ）

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

11.平衡记分卡（BSC）通过若干领域（或维度）将组织的愿景、战略目标转化为部门和个人的目标，是有效的战略部署和绩效管理的工具，这些领域包括（ **B D E** ）。

A 竞争对手

B 内部流程

C 员工

D 学习与成长

E 顾客

12.下述哪些属于防错方法的应用。（ **A C D** ）。

A 在无色无味的煤气中掺入特殊气味防止煤气中毒

B 在高速公路收费站前设置路障防止不缴费逃逸

C 给顾客的销售票据颜色不同与销售方留存的底单防止拿错

D 在U盘插口设计为上下不对称形状防止插反

E 设置检验岗位防止将不合格产品交付顾客

13.下述关于价值流图的阐述，正确的有（ **A B D** ）。

A 价值流图是一种帮助人们了解价值创造活动的可视化工具

B 价值流图中不仅有物流还有信息流

C 绘制价值流图时不需考虑顾客需求信息

D 绘制价值流图不需要收集过程中的数据

E 价值流图有现状价值流图和未来价值流图之分

14.设备综合效率OEE是由下述哪些项综合而成的（ **A C D** ）。

A 时间开动率

B 物料损耗率

C 性能开动率

D 能源消耗率

E 合格品率

15.下述哪些是六西格玛管理的核心理念( **A B D** )。

A 聚焦顾客驱动与顾客满意

B 基于数据和事实的管理

C 严格过程控制，达到3.4ppm质量水平

D 注重无边界合作

E 注重技术创新

16.六西格玛DMAIC方法中，在“I”阶段经常使用的工具有( **A C D** )。

A 试验设计DOE

B SPC控制图

C 5S

D ECRS

E 因果矩阵

17.下述哪些属于“七种”典型浪费 ( **A B C D** )。

A 将不易采购的物料存储备用

B 将原材料从仓库搬运到作业现场

C 对不合格品进行返修处理

D 对设备故障进行修理

E 操作机器加工零件

18.下述哪些是提高过程能力指数Cpk的方法 （ **A B E** ）。

A 减少质量特性的波动/变异

B 减少质量特性均值对公差中心的偏差

C 严格过程控制

D 消除异常因素影响

E 放宽公差范围

19.在讨论引起缺陷的可能的原因时，希望团队成员能广泛地发表意见，并且希望团队的每个成员都有均等的发表意见的机会；同时也希望将大家的意见分类整理归纳，以便安排要因的验证。下列哪些工具可以帮助达到上述目的（ **A B** ）。

A 头脑风暴法

B 亲和图

C 散布图

D 直方图

E 调查表

20.关于数据整理的基本方法和工具，下列说法正确的是（ **A B C E** ）。

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

21.头脑风暴法遵循的原则有（ **A B C E** ）。

A 自由畅想

B 避免批评

C 多多益善

D 领导带头

E 互相融合

22.标准化作业是精益管理的基本工具方法，下述关于标准化作业的陈述正确的有（ **A D** ）。

A 标准化作业是进行高效率生产的基础

B 标准化作业仅是对作业方法的标准化

C 标准化作业中仅对作业时间进行标准化

D 标准化作业中包含对在制品数量的标准化

E 实施标准化作业的意义是实现“三零”（即不合格、浪费、交货延迟等都为零）

23.过程能力指数Cpk是过程能力满足标准（规格或公差）程度的度量，下述关于过程能力指数Cpk的表述正确的有（ **C D E** ）。

A Cpk<1 表明过程能力充分

B Cpk=1 表明过程能力充分

C Cpk=0 表明过程能力严重不足，过程的不合格品率高达50%

D Cpk>1.33 表明过程能力充分

E Cpk<1 表明过程能力不足

24.过程的波动因素可以分为偶然因素（或随机因素）和异常因素，下述说法中不正确的是（ **B C E** ）。

A 偶然因素和异常因素都可以被消除

B 偶然因素引起的过程波动是难以避免的

C 采取有效的控制措施可以减少异常因素影响

D 可以通过加严过程控制减少偶然因素的影响

E 减小偶然因素的影响需识别波动源，对过程进行系统性改进