

GJB9001C-2017 标准知识 100 题答案

- 1、质量是一组（ ）满足（ ）的程度。（ C ）
A、固有特性,标准 B、特性,固有要求
C、固有特性,要求 D、特性,标准
- 2、组织的基本任务是（ A ）
A、向市场提供符合顾客和其他相关方要求的产品
B、采取措施激励全体员工的工作热情
C、配备必要的人力和物力资源
D、建立系统的管理模式
- 3、若超过规定的特性值要求，将会直接影响产品安全性或造成产品整机功能丧失的质量特性是属于（ A ）
A、关键质量特性 B、重要质量特性
C、一般质量特性 D、次要质量特性
- 4、现场管理中,要求现场管理人员做好“三自”和“一控”,其中“一控”指（ B ）。
A 控制设备状态 B 控制自检合格率
C 控制工艺水平 D 控制原材料用量
- 5、著名的质量管理专家朱兰提出的质量管理三部曲是指（ C ）
A、质量保证、质量控制、质量改进
B、质量控制、质量保证、质量改进
C、质量策划、质量控制、质量改进
D、质量策划、 质量改进、质量保证
- 6、最早提出全面质量管理的概念的是（ A ）
A、菲根堡姆 B、休哈特
C、朱兰 D、戴明

7、顾客的满意水平是 (C)

A、可感知效果和产品的质量之间的差异函数

B、产品的质量和可感知效果之间的差异函数

C、可感知效果和期望值间的差异函数

D、产品的质量和期望值间的差异函数

8、顾客满意度调查的费用属于 (A)

A、预防成本 B、鉴定成本

B、损失成本 D、非符合性成本

9、QC 小组的成员一般控制在 (A)

A、10 人以内 B、12 人以内

C、8 人以内 D、6 人以内

10、PDCA 循环当中的“D”指的是 (C)

A、策划 B、检查 C、实施 D、处置

11、《中华人民共和国产品质量法》规定了认定产品质量责任的依据，以下哪一项不属于该规定 (C) 的范畴。

A、国家法律、法规明确规定的对于产品质量规定必须满足的条件

B、明示采用的产品标准，作为认定产品质量是否合格以及确定产品质量责任的依据

C、不合格产品对消费者的实质损害

D、产品缺陷

12、由于组织的顾客和其他相关方对组织的产品、过程和体系的要求是随着时间不断变化的，这体现了质量的 (A)

A、时效性 B、广泛性

C、主观性 D、相对性

13、开展全面质量管理的基本要求可以概括为(A)

- A.三全一多样 B.质量中心
- C.三保 D. “卡、防、帮、讲”

14、在质量管理所需的所有资源中，最根本的资源是(D)

- A、原材料 B.设备
- C.专业技能 D.人力资源

15、企业最经常、最大量、最活跃的质量工作是(B)

- A.设计过程 B.生产制造过程
- C.检验过程 D.使用过程

16、推动 PDCA 循环，关键在于(D)

- A.计划阶段 B.执行阶段
- C.检查阶段 D.总结阶段

17、质量管理的所有工作都是通过(D)来实现的。

- A.资源 B.程序 C.组织结构 D.过程

18、编制质量计划的指导原则中，最关键的原则是(B)

- A.经济性原则 B.使顾客满意原则
- C.可操作性原则 D.先进性原则

19、“质量就意味着对于规范或要求的符合”。这一观点是____C____提出来的。

- A 朱兰 B 石川馨 C 克劳斯比 D 休哈特

20、质量方针是一个组织总的质量宗旨和方向，应由组织的____B____批准。

- A 上级机关 B 最高管理者
- C 质量管理办公室主任 D 总工程师

21、____D____规定每个职能部门和每个岗位的员工在质量工作中的职责和权限，并与考核奖惩相结合的一种质量管理制度和管理手段。

- A 标准化工作 B 计量工作
C 质量记录 D 质量责任制

22、顾客满意是指顾客对其要求已被满足的程度的感受,当感知质量等于认知质量时,顾客就会(A)

- A 满意 B 高度满意 C 抱怨 D 忠诚

23、PDCA 循环是 (B) 提出的

- A 休哈特 B 戴明 C 朱兰 D 石川馨

24、当前情况下他们对企业的产品有购买欲望但没有购买力的是(C)

- A 关键顾客 B 竞争对手顾客
C 潜在顾客 D 普通顾客

25、过程测量不包括的是 (C)

- A 产品设计过程中的评审 B 过程检验
C 产品质量审核 D 过程输出抽样测量

26、完整的内部审核不包括 (C)

- A 体系审核 B 产品质量审核 C 过程检验

27、以下哪一个不是支持过程 (C)

- A 财务与统计 B 设备管理 C 项目管理
D 人力资源服务 E 公共关系

28、顾客满意程度的调查 (A)。

- A、可采用互联网调查方式
B、必须是面对面交谈方式
C、必须是书面的反馈信息

D、必须是函件形式

29、“致力于满足质量要求”是指（ C ）。

A、质量管理 B、质量策划

C、质量控制 D、质量改进

30、企业发生的索赔费用和保修费属于质量成本中的（ D ）。

A、预防成本 B、鉴定成本

C、内部故障成本 D、外部故障成本

31、重复多次购买公司产品或服务并积极向他人推荐的顾客属于组织的（ C ）。

A、直接顾客 B、最终顾客

C、忠诚顾客 D、消费者

32、组织为确定改进的优先次序，可考虑使用以下统计技术中的（ B ）。

A、控制图 B、排列图 C、散布图 D、亲和图

33、对质量改进的成果进行总结，并进一步标准化是 PDCA 循环的（ D ）阶段工作。

A、P 阶段 B、D 阶段 C、C 阶段 D、A 阶段

34、在全面质量管理的基础工作中，可以帮助组织建立基本秩序和准则的是（ A ）工作。

A、标准化 B、计量

C、质量教育 D、质量信息

35、对不合格品采取措施，使之成为符合规定要求的合格品的活动称为（ B ）。

A、返修 B、返工 C、置换 D、纠正措施

36、强调利用统计方法对生产过程进行控制，以预防不合格品产生的质量管理阶段是（ B ）。

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、质量分析阶段

37、质量不仅可以指产品质量，也可指过程的质量和体系的质量，这反映了质量的（ C ）。

A、经济性 B、时效性 C、广义性 D、相对性

38、下列论述中错误的是（ D ）。

A、顾客是指接受产品的组织或个人

B、产品是指过程的结果

C、体系是指相互关联或相互作用的一组要素

E、质量是指一组固有特性，满足顾客要求的程度

39、符合性的质量概念指的是符合（ A ）。

A、现行标准的程度 B、顾客要求的程度

C、技术文件的程度 D、工艺参数的程度

40、对不合格产品进行标识的目的是（ C ）。

A.区分不同产品 B.进行定置管理

C.防止产品混淆或误用

D.确保产品的可追溯性

41、质量改进是质量管理的一部分，致力于（ C ）。

A、满足质量要求

B、制定质量目标

C、增强满足质量要求的能力

D、提供质量要求会得到满足的信任

42、全面质量管理的思想是以（ B ）为中心。

A、全员参与 B、质量 C、顾客 D、过程

43、某企业对铸件进行检验时，根据样本中包含的不合格铸件数和不合格砂眼数判断产品是否合格的方式属于（ D ） 检验。

A.计点和计量 B.计数和计量

C.计件和计量 D.计件和计点

44、产品是过程的结果，许多产品由不同类别的产品构成，硬件、软件、（ C ）或流程性材料等。

A、无形产品 B、有形产品

C、服务 D、信息

45、“将活动和相关资源作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果”，这反映了质量管理原则中的（ B ）。

A、领导作用 B、过程方法

C、资源管理 D、管理的系统方法

46、认为质量就是“产品在使用时能够成功地满足用户需求的程度”的观念是（ B ）。

A、符合性 B、适用性 C、广义 D、狭义

47、与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体称为（ A ）。

A、相关方 B、受益方 C、高层领导 D、中间商

48、进货检验的主要目的是（ A ）。

A、防止不合格品投入使用 B、确保不停产

C、确保下道工序需要 D、确保成品质量

49、最终检验按检验执行人员分应属于（ B ）。

A、自检 B、专检 C、互检

D、以上检验都可以

50、产品质量特性是在（ C ） 过程形成的。

A、检验 B、采购 C、产品实现 D、标准化

51、按检验阶段分类中过程检验 ,根据过程的各阶段又有巡回检验、首件检验和(D) 之分。

A、理化检验 B、感官检验

C、首件检验 D、专检

52、统计过程控制的主要工具是（ D ）。

A、过程能力指数 B、概率统计

C、坐标图 D、控制图

53、过程能力是指（ D ）。

A、过程生产率

B、过程所能达到的技术指标

C、过程维持正常工作的时间

D、过程加工的质量能力

54、质量改进消除（ B ）的问题，对现有的质量水平在控制的基础上加以提高，使质量达到一个新的水平，新的高度。

A、偶发性 B、系统性

C、独立性 D、相关性

55、在质量改进中 ,常常要分析研究两个相应变量是否存在相关关系 ,可以用（ A ） 来进行。

A、散布图 B、控制图 C、直方图 D、分层法

55、 质量改进是通过（ A ）来增强企业的质量管理水平。

A、不断采取纠正和预防措施

B、日常的检验、试验

C、配备必要的资源

D、满足顾客的期望与要求

56、质量问题是以质量损失的形式表现出来的，大多数损失往往是由（ C ）不合格引起的，这些不合格往往又是少数原因引起的。

A、一部分 B、大多数 C、几种

D、所有 E、多数

57、QC 小组的特点有自主性、民主性、科学性、（ C ）。

A、广泛性 B、关联性

C、群众性 D、原则性

58、与质量突破相比，质量改进侧重（ B ）。

A、结果 B、过程 C、控制 D、策划

59、产品在制造过程中，质量波动是不可避免的，控制图可以用来发现过程的异常波动，起（ B ）作用

A、改进 B、报警 C、诊断 D、实施

60、质量对组织和顾客而言都有经济性的问题，在利益方面对顾客而言，必须考虑（ C ）以及改进适用性。

A、提高利润和市场占有率 B、运行费

C、减少费用 D、购置费

61、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，称之为（ B ）。

A、质量管理 B、质量策划

C、质量保证 D、质量控制

62、电冰箱的门上有电脑显示或语音提示其中冷藏的食品保险期，假如无此功能，顾客也无所谓；但有其功能，顾客就很开心、十分满意，这就是（ C ）。

A、当然的质量 B、一元质量

C、魅力质量 D、满意的质量

63、一般说来，只有当供应商提供的产品对生产工艺有很强的依赖性的时候，特别是关键过程、特殊过程，才有必要进行（ C ）。

A、产品审核 B、体系审核

C、过程审核 D、安全审核

64、在确保质量的前提下，大批量生产阶段往往更加强调（ A ），以使企业保持强有力的竞争能力。

A、价格的适当 B、优质服务

C、及时供货 D、a+b+c

65、下列关于顾客满意的论述不正确的是（ C ）。

A、顾客满意是顾客对其要求已被满足的程度感受

B、满意水平是可感知的效果和期望之间的差异函数

C、如果顾客不满意，就会产生抱怨，因此没有投诉，即可认为顾客满意

D、顾客满意度是对顾客满意程度的定量化描述

66、根据狩野模型，那些即使充分提供也不会使顾客感到兴奋满意，但一旦不足就会引起强烈不满的质量特性是（ C ）。

A 固有特性 B 赋予特性

C 必须特性 D 魅力特性

67、“将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理，有助于组织提高实现目标的有效性和效率”是质量管理八项原则中的（ B ）原则。

A、过程方法 B、管理的系统方法

C、基于事实的决策方法 D、持续改进

68、以下哪个不是八项质量管理原则（ A ）。

A、系统论的方法 B、与供方互利的关系

C、全员参与 D、过程方法

69、贯彻（ A ）是现代质量管理核心与精髓。

A、预防原则 B、质量管理体系认证

C、产品质量监督检查 D、严格质量检验

70、统计过程控制的重点是对过程的（ B ）进行监控，一旦发生，就应尽快找出原因，采取措施加以消除。

A、偶然波动 B、异常波动

C、设备运行状态 D、不合格品

71、在利用头脑风暴法引发创造思维的阶段，对每人不同的意见（ D ）。

A、可以评论 B、进行民主集中的讨论

C、不能讨论 D、不能批驳

72、QC 小组活动成果的评审由（ C ）和发表评审两个部分组成。

A、内部质量审核 B、管理评审

C、现场评审 D、专家认定

73、消除引起问题结果的原因，防止再发生的对策是（ B ）。

A、应急对策 B、永久对策

C、纠正 D、临时对策

74、为防止同样的质量问题再次发生，纠正措施必须（ C ）。

A、系列化 B、组合化

C、标准化 D、文件化

75、（ D ）是一种用于分析质量特性(结果)与可能影响质量特性的因素(原因)的一种工具。

A、排列图 B、直方图

C、控制图 D、因果图

76、QC 小组是自下而上或上下结合组建的群众性组织，带有（ C ）组织的特性。

A、正式的 B、正规的

C、非正式的 D、非正规的

77.顾客满意度是对顾客满意的（ A ）描述。

A.定量化 B.定性化 C.感受化 D.理性化

78.组织的一个永恒目标应当是（ D ）。

A.增加收入 B.降低成本

C.不断开发新的产品 D.持续改进总体业绩

79.若超过规定的特性值要求，将造成成品部分功能丧失的质量特性为（ B ）。

A.关键质量特性 B.重要质量特性

C.次要质量特性 D.一般质量特性

80.下列论述中错误的是（ B ）。

A.特性可以是固有的或赋予的

B.完成产品后因不同要求而对所增加的特性是固有特性

C.产品可能具有一类或多类别的固有特性

D.某些产品的赋予特性可能是另一些产品的固有东西

81.以下所举事例中（ D ）不一定是文件。

A.标准 B.记录 C.图样 D.程序

82 . 产品要求不是由（ D ）规定的。

A.顾客 B.组织 C.法规 D.质量管理体系

83.现场审核中的首次会议应当由（ A ）主持。

A.审核组长 B.向导

C.企业的最高管理者 D.企业授权的代表

84.供方是指（ A ）。

- A.产品提供者 B.产品接受者
- C.产品制造者 D.产品使用者

85.认证员不得同时在（ A ）以上认证机构执业。

- A.两个 B.三个 C.四个 D.五个

86.当质量和环境管理体系被一起审核时，称为（ A ）审核。

- A.结合 B.联合 C.合作 D.共同

87.通过观察和判断，适当时结合测量、试验所进行的符合性评价是（ D ）的定义。

- A.鉴别 B.检测 C.验证 D.检验

88.质量检验的“鉴别”功能指的是（ C ）。

- A.判别检验人员是否符合规定要求
- B.判别检验设备是否符合规定要求
- C.判别产品质量是否符合规定要求
- D.判别检验文件是否符合规定要求

89.质量检验具有的功能是（ C ）。

- A.识别、选择、防范和报告
- B.判定、防范、报告和改进
- C.鉴别、把关、预防和报告
- D.判断、剔除、隔离和预防

90.质量检验的正确步骤是（ B ）。

- A.比较和判定、测量或试验、记录、确认和处置
- B.准备、测量或试验、记录、比较和判定、确认和处置
- C.确认与处置、准备、测量或试验、比较和判定、记录
- D.测量或试验、比较和判定、准备、确认和处置、记录

91.质量检验记录是（ C ）的证据。

A.计算检验人员工资 B.计算作业人员工资

C.正式产品质量 D.企业申报纳税

92.派员进厂验收的检验形式是指（ C ）进行产品质量查验

A.购买方到该产品的销货市场

B.购买方到该产品的另一家购买方

C.购买方到该产品的生产现场

D.产品的供货方到购买方

93.（ B ）不能作为质量检验结果进行比较和判定的依据。

A.产品设计图样

B.生产组织和管理人员的口述

C.检验规程

D.过程（工艺）文件

94.组织需要编写的质量管理体系文件的多少取决于（ D ）。

A、行业要求

B、主管领导意见

C、顾客要求

D、组织规模大小、产品复杂程度和人员能力

95.现场质量管理的主要任务是（ B ）。

A 质量策划 B 质量控制

C 质量创新 D 质量突破

96.对服务过程中发现的不合格，采取纠正措施（服务差错分析）的目的是（ A ）

A.防止服务不合格再次发生

B.纠正已经发生的不合格服务

C .为制定相关规范提供依据

D.总结经验教训

97 . 我们通常把 (B) 当作全面质量管理的 “第一道工序” 。

A.标准化工作 B.质量教育

C.质量信息 D.计量工作

98 . 放行不符合规定要求的产品 , 必须有 (A) 的批准。

A.有关授权人员 B.接受产品的最终顾客

C.下道工序 D.有关执法部门

99 . 组织建立、实施和改进质量管理体系的目的是 (C)

A.提高组织在社会上的声誉

B.强调质量管理的重要性

C.使生产全过程得到有效控制 , 达到顾客满意

D.管理过程标准化

100. (C) 是指为了使产品或服务具有满足顾客需要的质量而需要进行的全部活动的总和。

A.质量职责 B.质量责任

C.质量职能 D.质量权限