

质量管理体系基础题库

（目标：通过 2021 年 11 月 CCAA 考试）

网络流传版本
（内部培训使用）

编 制 说 明

本题库选取中国认证认可协会（CCAA）组织的历届考试真题，结合本公司出的培训练习题汇编而成。

本题库仅供备考学习使用，内容不是 CCAA 考试的原题。考生要通过练习，熟悉考试的知识点及相关的标准条款，不能死记硬背答案。

题库所提供的答案为本公司资深专家意见，并非代表 CCAA 官方标准答案（CCAA 不公布标准答案）。若有疑问，可与公司人力资源部联系。

本题库仅供网络课程的人员考试学习使用。不得以营利为目的进行销售！

目 录

一、2021 质量管理体系基础题	(623 道题)
二、概述新题	(171 道题)
三、2020.11 考试卷题	(137 道题)

一、2021 质量管理体系基础

4.5 解析版

单选题

1. 精密仪表制造集团公司中从事影响质量管理体系绩效和有效性的人员不包括(C)。

A 物流转运司机 B 外聘生产临时工 C 有线电视维护人员 D 车间清洁工

2. GB/T2818-1 是一个按批量范围 N、检验水平 IL 和可接收质量限 AQL 检索的抽样系统。检验水平 IL 反映了批量(N)和样本(n)之间的关系。一般检验分为 I、II、III三个检验水平。无特殊要求时采用(B)。

A 检验水平 I B 检验水平 II C 检验水平 III D A+B+C

3. 根据用途排列图可分为分析现象用排列图和分析原因排列图。分析现象排列图与以下(D)不良结果有关,用来发现主要问题。

A 操作者、机器、原材料 B 操作者、机器、原材料、作业方法
C 质量、成本、交货期 D 质量、成本、交货期、安全

解析:

柏拉图,亦称排列图、ABC图。是根据所收集的数据,按不良原因、不良状况,不良项目、不良发生的位置等不同区分标准而系统的加以整理。分类并计算出各项目分别产生的数据(如不良率、损失金额等)及所占的比例,再依照其大小顺序排列,再加上累积值的图形所采用的统计分析方法。排列图是按下降的顺序显示出每个项目(例如不合格项)在整个结果中的相应作用,找出少量关键因素的有效解决方法。例如下图的废品统计表,

根据用途,排列图可分为分析现象用排列图和分析原因用排列图。

分析现象用排列图与下列不良结果有关,用来发现问题,

1>质量:不合格、故障、顾客抱怨、退货、检修等,

2>成本:损失金额、费用等,

3>交货期:存货短缺、付款违约、交货期拖延等,

4>安全:发生事故、出现差错等。

分析原因用排列图与过程因素有关,用来发现主要问题,

1>操作者:班次、组别、年龄、经验、熟练情况以及个人本身因素,

2>机器:机器、设备、工具、模具、工装、仪器等,

3>原材料:制造商、工厂、批次、种类等,

4>作业方法:作业环境、工序先后、作业安排、作业方法。

4. 依据 GB/T19001 标准,关于“领导作用”,以下说法正确的是(C)。

A 最高管理者应制定质量方针和目标
B 最高管理者审批质量手册

- C 最高管理者应支持其他相关管理者在其职责范围内的领导作用
D 最高管理者应合理授权相关人员为质量管理体系的有效性承担责任

解析：

见本标准 5.1.1

5. 依据 GB/T19000 标准中“要求”的定义，以下说法错误的是（ B ）。

- A 要求包括明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望
B 要求就是指在文件中阐明的要求
C 通常隐含的要求是指惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的
D 要求可以由不同的相关方或组织自己提出

解析：

见本标准 3.6.4

6. 依据 GB/T19001 标准关于质量管理体系绩效评价说法错误的是（ D ）。

- A 应评价质量管理体系的绩效
B 应评价质量管理体系的有效性
C 质量管理体系评价的结果应保留成文信息
D 应评价外部供方的绩效

解析：

外部供方的绩效不属于组织本身的质量管理体系绩效

7. “技术部得到了顾客反馈的对产品质量的意见和建议”最适用于这一情景的 GB/T19001 标准的条款是（ B ）。

- A 7.4 B 8.2.1 C 8.2.2 D 8.2

解析：

7.4 沟通，8.2.1 顾客沟通，8.2.2 产品和服务要求的确定，8.2.3 产品和服务要求的评审。这里没有涉及产品和服务要求，只是一般性的顾客沟通，因此更接近 8.2.1c) 获取有关产品和服务的顾客反馈。

8. 依据 GB/T19000 标准“服务”的定义，以下均属于“服务”的是（ D ）。

- A 销售的润滑油、 培训教学、制造化妆品 B 编制计算机程序、产品运输
C 认证审核、加工自来水 D 销售化妆品、上门维修

解析：

选项 A 除了培训教学其他都属于产品，编制计算机程序和加工自来水也是产品，只有 D 选项都属于服务。

9. 某一生产过程，给定某质量特性公差范围为 $T=0.1\text{mm}$ ，已知过程标准差 $\sigma=0.02$ ，则其过程

能力指数 C_p 是 (A)。

A 0.83

B 1.00

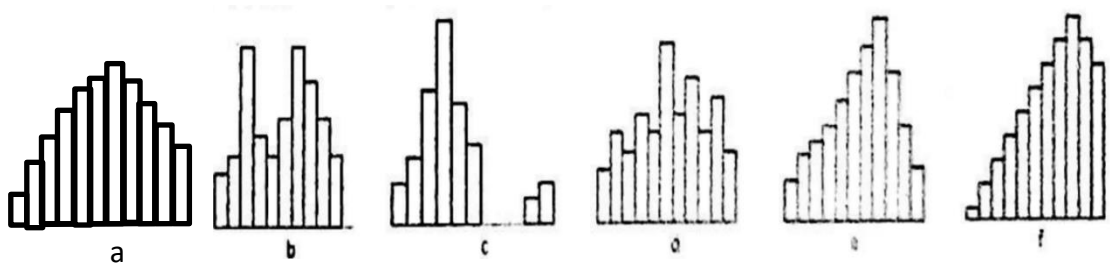
C 0.5

D 1.67

解析:

$$C_p = T / 6\sigma = 0.1 / (6 \times 0.02)$$

10. 直方图可以直观地看出产品质量特性的分布形态便于判断过程是否处于控制状态,以决定是否采取相应对策措施。直方图从分布类型上来说,可以分为正常型和异常型。常见的异常型主要有六种,双峰型、锯齿型、陡壁型、偏态型、平台型、孤岛型,对应以下图形中顺序 (B)。



A c-b-a-d-e-f

B b-d-f-e-a-c

C b-d-e-f-c-a

D c-d-b-e-f-a

解析:

根据以上图片最接近的形状来判定,例如最像一个平台的是 a,存在孤岛的只有图 c

11. 认证人员自被撤销执业资格之日起 (A), CCAA 不再受理其注册申请。

A 5 年内

B 6 个月内

C 3 年内

D 1 年内

解析:

《中华人民共和国认证认可条例》第七十三条

12. 《中华人民共和国标准化法》规定强制性标准必须执行,不符合强制性标准的产品、服务,不得 (C)。

A 出口

B 生产、使用

C 生产、销售和进口或者提供

D 进入市场

解析:

本法第二十五条

13. 根据《中华人民共和国标准化法》,对保障人身健康和生命财产安全、国家安全、生态环境安全及满足经济社会管理基本需要的技术要求,应当制定 (B)。

A 统一的强制性标准

B 强制性国家标准

C 同一的强制性标准

D 统一的强制性或推荐性国家标准

解析:

本法第十条

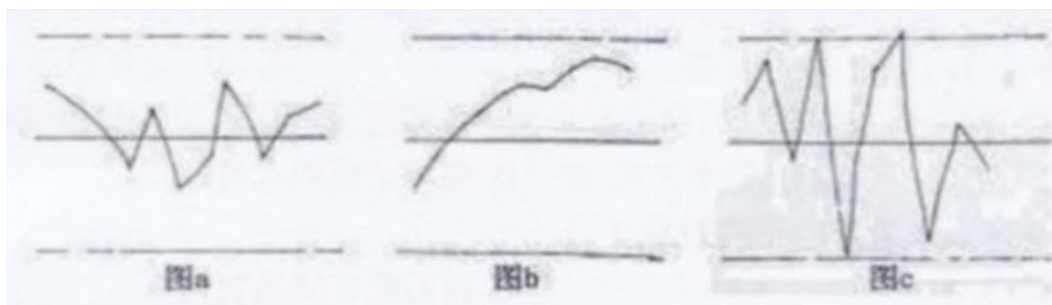
14. 某零件的屈服强度界限设计要求为 480~520MPa, 从 100 个样品中所得样品标准差 σ 为 6.2MPa, 则过程能力指数为(C)。

A 2.150 B 3.225 C 1.075 D 0.538

解析:

过程能力指数的计算公式为, $C_p = (USL - LSL) / 6\sigma$, USL 为最高上限值, LSL 为最低下限值。 σ 为产品特性值总体标准差, 可以得出 $C_p = (520 - 480) / (6 * 6.2) = 1.075$

15. 经验表明当出现波动的特殊因素时, 控制图能有效地引起有关人员的注意, 在系统或过程需要改进时, 即需要减少普通因素所引起的波动时, 控制图能反映出改进的情况。以下控制图形中属于存在普通因素控制图的是(B)。



A 图 b+c B 图 a C 图 b D 图 c

解析:

在生产过程中, 产品的特性值(如定量、加工尺寸等)的波动是不可避免的。它是由人、机器、材料、方法和环境等基本因素的波动影响所致。波动分为两种, 普通波动和特殊波动。普通波动是偶然性原因(不可避免因素)造成的, 它对产品质量影响较小, 在技术上难以消除, 在经济上也不值得消除。特殊波动是由系统原因(异常因素)造成的它对产品质量影响很大, 但能够采取措施避免和消除。过程控制的目的是消除、避免特殊波动, 使过程处于普通波动状态。当过程仅受随机因素影响时, 过程处于统计控制状态(简称受控状态), 过程特性服从稳定的随机分布, 当过程中存在系统因素的影响时, 过程处于统计失控状态(简称失控状态), 过程分布将发生改变。以上三张图片处于稳定的随机分布状态的就是图 a, 图 b 和图 c 都显示出不可预测的不稳定状态, 因此都是属于特殊波动。

16. 回归分析是确定具有相关关系的变量之间的数学表达式的统计方法。回归分析的关键一步是建立回归方程。在实际应用中, 通常是依据专业理论知识和以往的经验、(A)的变化趋势来确定函数的类型(即 $F(x)$ 的曲线类型)。

A 散布图 B 直方图 C 控制图 D 排列图

解析:

建立回归方程必须要进行自变量与因变量之间的关系分析, 通常采用散布图, 因为散布图是通过将一个变量绘制在 x 轴上, 另一个变量的相应值绘制在 y 轴上, 帮助分析两个变量之间关系的图表。直方图、控制图和排列图都是用来绘制和分析某一种指标的变化趋势。

17. 《中华人民共和国认证认可条例》所称认可，是指由认可机构对认证机构、检查机构、实验室以及从事评审、审核等认证活动人员的能力和执行资格，予以承认的(C)活动。

A 认可 B 认证 C 合格评定 D 标准化

解析：

本条例第二条

18. 根据《中华人民共和国标准化法》，对保障人身健康和生命财产安全、国家安全、生态环境安全以及经济社会管理基本需要的技术要求，应当制定(B)。

A 统一标准 B 国家标准 C 同一标准 D 行业协会标准

解析：

本法第十条

19. 在确定审核范围时, 需要考虑(D)。

A 组织的产品和服务 B 相关方要求
C 影响组织的内外部因素 D 以上都是

解析：

审核范围即质量管理体系范围，根据 19001 标准 4.3, ABC 都要考虑。

4.6 解析版

单选题

1. 根据《中华人民共和国产品质量法》，以下（ B ）是错误的。

- A 国家根据国际通用的质量管理标准，推行企业质量体系认证制度
- B 国家参照国际先进的产品标准和技术要求，强制实行产品质量认证制度
- C 国家对产品质量实行以抽查为主要方式的监督检查制度
- D 产品质量检验机构必须依法按照有关标准，客观、公正地出具检验结果

解析：

见本法第十四条、第十五条、第二十一条，产品质量认证制度不是国家强制实行，而是根据企业自愿实行。

2. 在策划质量管理体系、确定需要应对的风险和机遇时，以下说法正确的是（ D ）。

- A 组织应采用 ISO 风险管理指南标准
- B 组织应采用风险评估技术
- C 组织应将风险管理过程形成文件
- D 组织不一定要运用正式的风险管理方法

解析：19001 标准附录 A. 4

3. 按照 ISO/IEC17021-1 要求，应对整个认证周期制定审核方案以清晰地识别所需的（ B ）。

- A 审核发现
- B 审核活动
- C 审核证据
- D 审核结论

解析：标准 9.1.3.1

4. 在策划（ B ）时，组织应考虑所处环境因素和相关方的要求并确定需要应对的风险和机遇。

- A 质量目标
- B 质量管理体系
- C 产品实现过程
- D 质量方针

解析：

19001 标准 6.1.1 第一句

5. 系统图又称树形图是以问题为着眼点，作分支式的思考，用以得到问题的解决方案并明确改善对象的一种方法。其作用在于系统地将某一主问题分解成许多组成要素以显示（ C ）之间的逻辑关系和顺序关系，改善对象的构成要素，取得可以实施的方案。

- A 事项中的具体元素和对应元素交处
- B “原因-结果”或“目的-手段”
- C 主题与要素、要素与要素
- D 某一项工序或工作作业进行方向

解析：

上一句说将主问题分解成许多组成要素，根据上下文选 C 最恰当

6. 关于风险和机遇，以下说法正确的是（ D ）。

- A 组织应运用正式的风险管理方法对其质量管理体系各过程的风险进行管理
- B 组织应将风险和机遇识别和评价的结果以及所采取的风险应对措施形成文件

C 组织的质量管理体系的所有过程的风险等级都是相同的

D 并非所有的风险都要规避和消除

解析:

见 19001 标准附录 A.4

7. 对监视和测量资源，以下描述不正确的是(C)。

A 测量资源应适合特定类型的测量活动

B 监视和测量应得到适当的维护以确保持续适合其用途

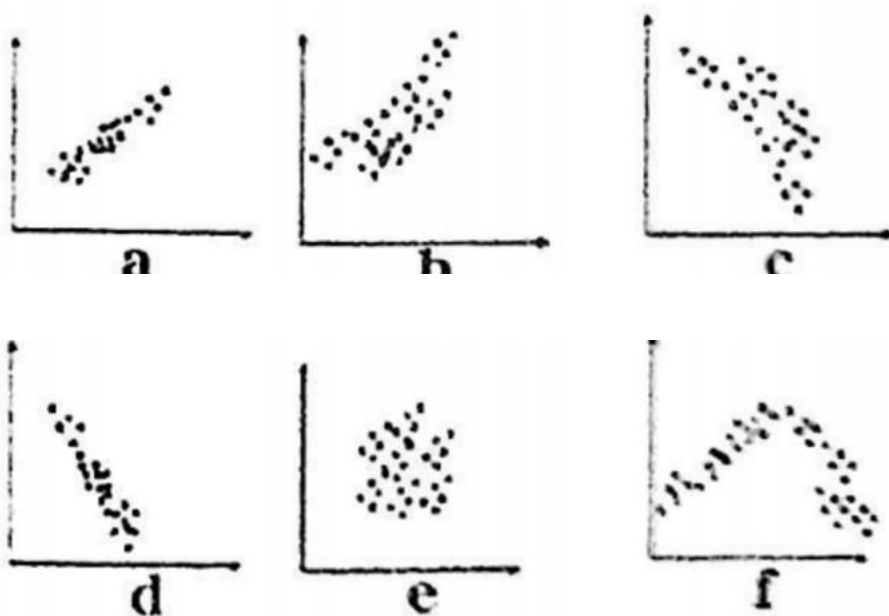
C 监视资源应按规定的時間间隔或在使用前进行校准和(或)检定(验证)

D 组织应保留作为监视和测量资源适合其用途的证据的形成文件的信息

解析:

见 GB/T19001 标准 7.1.5.1, 校准和检定是 7.1.5.2 测量溯源的内容

8. 以下常见的相关图(又称散布图)中称为强负相关和弱负相关的是(B)。



A a+b

B c+d

C e+f

D a+c

解析:

负相关是指两个因素成反比，也就是 x 轴越大 y 轴越小，图片只有 c 和 d 符合。

9. 组织成对所确定的策划和运行质量管理体系所需的来自外部的形成文件信息进行适当的(C)，并予以控制。

A 发放并使用

B 授权并修改

C 识别

D 标识。

解析:

GB/T19001 标准 7.5.3.2

10. 根据《中华人民共和国标准化法》对需要在全国范围内统一的技术要求,应当制定(B)。

- A 统一标准 B 国家标准 C 同一标准 D 行业协会标准

解析:

1989 年的老标准化法第六条。2018. 1. 1 施行的新标准化法去掉了这一条

11. 为满足产品和服务提供的要求并实施第 6 章所确定的措施,组织应通过以下哪些措施对所需的过程进行策划、实施和控制?(D)。

- A 确定产品和服务的要求 B 确定所需的资源以使产品和服务符合要求
C 按照准则实施过程控制 D 以上都是

解析:

见 19001 标准 8. 1

12. 质量计划的详略程度应与所有已约定的(C),组织运作方式和所开展活动的复杂程度相一致。

- A 隐含 B 法律法规 C 顾客要求 D 以上全部

解析:

见 GB/T 19015-2008《质量管理体系质量计划指南》4. 4 . 4 条款

13. 监视顾客感受的例子可包括(D)。

- A 服务的反馈 B 顾客会晤 C 市场占有率分析 D 以上都是

解析:

GB/T19001 标准 9. 1. 2 注

14. 依据 GB/T19001 标准“变更的策划”属于以下哪个?(D)

- A 质量目标及其实现的策划
B 采取的措施和需要的资源
C 应对风险和机遇的措施的策划
D 质量管理体系策划

解析:

条款 6. 3 第一句

15. 组织策划、制定、实施和保持内部审核方案,应依据(D)。

- A 有关过程的重要性 B 对组织产生影响的变化
C 以往的审核结果 D 以上都是

解析:

GB/T19001 标准 9. 2. 2a)

16. 从事影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员所需能力，可以通过采取措施获得所需能力，这里的措施不包括（ C ）。

- A 在职人员进行培训 B 辅导或重新分配工作
C 工作经历 D 招聘胜任的人员

解析：

GB/T19001 标准 7.2 注

17. 下面针对应对风险和机遇的选项描述错误的是（ D ）。

- A 为寻求机遇而承担风险 B 消除风险源
C 改变风险发生的可能性或后果 D 分担风险或基于信息而做出决策的维持风险

解析：

GB/T19001 标准 6.1.2 注 1。

18. 根据 GB/T1.1-2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》标准给出的术语和定义，规定产品、过程或服务需要满足的要求的文件是（ B ）。

- A 规程 B 规范 C 指南 D 标准

解析：

见该标准 3.1。

19. 以下选项不属于 5S 的内容的是（ B ）。

- A 整理 B 整洁 C 清扫 D 清洁

解析：

5S 是整理(Seiri). 整顿(Seiton). 清扫(Seiso). 清洁(Seiketsu)和素养(Shi tsuke)5 个词的缩写。

20. （ A ）检验时根据被检样本中的不合格产品数推断整批产品的接收与否。

- A 计件抽样 B 计点抽样 C 计数抽样 D 计量抽样

解析：

计件抽样计算产品的不良个数，计点抽样计算产品的缺点个数。二者都属于计数抽样。计量抽样是指可以用测量器具进行测量得出的连续性数据，如长度、重量、温度等。

21. GB/T19001 标准中提到的质量管理原则不包括（ B ）。

- A 以顾客为关注焦点 B 管理的系统方法 C 领导作用 D 持续改进

解析：

七项质量管理原则：以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理

22. 一个生产型上市企业，下列不属于组织控制范围内从事影响质量绩效工作的人员有(A)。

A 股票持有人 B 文件资料管理人员 C 售后服务人员 D 产品的设计开发人员

解析：

股票持有人不参与组织的生产运营，因此不会影响质量绩效。

23. 机遇可能导致新的实践推出新产品，开发新客户建立合作关系。使用新技术以及其他理想的和可行的情况，用来应对(C)的需求。

A 组织 B 顾客 C 组织或其顾客 D 组织和其顾客

解析：

GB/T1900 标准 6.1.2 注 2

24. 质量管理体系(A)时，组织应考虑 4.1 中提及的问题和 4.2 中提到的要求，并确定需要应对的风险和机遇。

A 策划 B 实施 C 检查 D 改进

解析：

见 GB/T19001 标准 6.1.1

25. 物流公司 C 拟在某城市港口建立危险化学品的进口供货基地，该公司对周边商户、居民社区、道路、河道与水库、地区气候等信息进行调研并分析法律法规对于危险化学品存储和运输的要求。该场景适用于 GB/T19001 标准的哪个条款?(C)。

A 5.1.2 B 6.1 C 4.2 D 与 GB/19001 不相关

解析：

对周边商户、居民社区、道路、河道与水库、地区气候等信息进行调研就是对组织相关方的情况进行调研，对应 4.2 理解相关方的需求和期望

26. 根据 GB/T19001 标准 7.1.6 要求，组织应确定(C)，以运行过程，并获得合格产品和服务。

A 专业知识 B 管理知识 C 必要的知识 D 更新的知识

解析：

见条款原文

27. 在创建和更新成文信息时，应进行评审和批准，以确保(C)。

A 充分性和有效性 B 有效性和适宜性
C 适宜性和充分性 D 适宜性和符合性

解析：

见 GB/T19001-2016 标准 7.5.2c)

28. 对样机进行的型式试验是(C)。

A 设计输出

B 设计评审

C 设计验证

D 设计确认

解析:

设计验证(Design Verification)对某项规定的活动所进行的检查,以确定该项活动达到了规定的要求的试验,这些规定要求主要是指产品规范。设计验证可包括以下的活动:设计评审进行替换计算了解试验和实验在发放之前对设计阶段文件进行评审,例如:对样机进行的型式试验。

29. 当利用监视和测量活动来验证产品和服务符合要求时,组织应(D)。

A 提供经过检定合格的监视和测量设备

B 提供高精度的监视和测量设备

C 在恒温恒湿条件下实施监视和测量活动

D 确定并提供所需的资源,以确保监视和测量的结果有效和可靠

解析:

GB/T19001 标准 7.1.5.1。

4.8 解析版

单选题

1. 用于分析过程不合格品率波动状况的图形是(D)。

A X-R 控制图 B C 控制图 C μ 控制图 D P 控制图

解析:

A 均值-极差控制图:B 不合格数控制图:C 单位产品不合格数控制图:D 不良品率控制图。

2. GB/T2828.1 标准检验水平中的特殊检验水平一般用于(C)的检验。

A 破坏性或费用低 B 非破坏性或费用低 C 破坏性或费用高 D 非破坏性或费用高

解析:

见本标准 10.1 检验水平。

3. 依据 GB/T19011 标准, 技术专家是指(B)。

A 向受审核方提供特定知识和技术的人员
B 向审核组提供特定知识或技术的人员
C 向审核委托方提供特定知识或技术的人员
D 随行审核组的技术顾问, 但不是审核组的成员

解析:

本标准 3.10

4. 指导性技术文件(A)年复审, 以决定是否继续有效转化为国家标准或撤销。

A 3 B 5 C 10 D 15

解析:

《国家标准化指导性技术文件管理规定》第十条:指导性技术文件发布后三年内必须复审, 以决定是否继续有效、转化为国家标准或撤销。指导性技术文件转化国家标准, 应当在国家标准的前言中予以说明。

5. 以下不属于《中华人民共和国产品质量法》中所指“产品”的是(C)。

A 加工和制作的产品 B 销售的产品
C 建筑工程 D 建筑材料、建筑构配件和设备

解析:

本法第二条。

6. 以下关于地方标准的说法错误的是(C)。

A 制定地方标准的项目, 由省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门确定
B 法律对地方标准制定另有规定的, 依照法律的规定执行

C 对已有国家标准的，地方标准必须严于国家标准

D 地方标准仅在本省、自治区、直辖市范围内有效

解析：

见标准化法第六条：在公布国家标准或者行业标准之后，该项地方标准即行废止。

7. 根据 GB/T19011 标准，以下哪一项不属于与审核有关的原则？(A)

A 道德行为

B 公正表达

C 独立性

D 职业素养

解析：

6 项审核原则：诚实正直、公正表达、职业素养、保密性、独立性、基于证据的方法，没有道德行为。

8. 组织应确定并配备(C)，以有效实施质量管理体系运行和控制其过程。

A 有能力的人员

B 有知识的人员

C 所需的人员

D 有技能的人员

解析：

GB/T19001 标准 7.1.2

9. 依据 ISO/IEC17021-1 标准，监督审核应至少每年进行一次，第一次监督审核时间为(C)。

A 以发放体系证书时间的那天起 12 个月内

B 纠正措施关闭的那天起 12 个月内

C 初次认证审核第二阶段审核最后一天起 12 个月内

D 审核报告发放那天起 12 个月内

解析：

CC01-2015 之 9.1.3.3

10. 依据 ISO/IEC17021-1 标准，以下哪项不属于认证机构对客户做出的与认证有关的决定(D)。

A 授予证书

B 保持证书

C 更新、扩大、缩小暂停和撤销证书

D 特殊审核通知

解析：

特殊审核通知是与审核有关的决定。

11. 关于审核报告日期的注明，以下说法正确的是(D)。

A 审核报告注明的日期应当是末次会议结束的日期

B 审核报告注明的日期应当是不符合项整改完成的日期

C 审核报告注明的日期应当是认证机构评审和批准的日期

D 审核报告应当按审核方案程序的规定注明日期

解析：

见 GB/T19111 标准 6.5.2 条款。

12. 关于评审审核发现，以下说法正确的是(B)。

- A 审核组应当在审核过程中随时评审审核发现
- B 审核组应当根据需要在审核的适当阶段评审审核发现
- C 审核组应当根据受审核方的要求评审审核发现
- D 审核组应当根据认证机构的要求评审审核发现

解析: 见 GB/T19011 标准 6.4.7。

13. 审核员在审核产品检验时发现，受审核方没有规定产品检验要求。不符合 GB/ T19001 标准的哪个条款要求?(D)

- A 8.5.1
- B 8.6
- C 7.5.2
- D 8.1

解析:

产品检验要求即产品的接收准则，没有建立产品接收准则违背了标准 8.1b)2) 条款。

14. 变更控制要求包括的典型活动是(B)。

- A 上岗培训
- B 在变更实施之前进行的验证或确认
- C 采取纠正措施
- D A+B

解析:

见 GB/T19001 标准 8.5.6. 确保持续符合要求。

15. 依据 GB/T19001 标准 10.1 条款，改进的例子可包括(D)。

- A 纠正、纠正措施
- B 持续改进
- C 突变、创新和重组
- D 以上全部

解析:

GB/T19001 标准 10.1 注.

16. 纠正措施应与(B)相适应。

- A 纠正
- B 不合格的影响
- C 组织规模
- D 预防措施

解析:

GB/T19001 标准 10.2.1.

17. (C)属于 GB/T19001 -2016 要求组织确定、提供维护信息和通讯技术。

- A 智能化生产设备
- B 监视和测量资源
- C 服务业网上采购
- D 保安监控系统

解析:

以上都会用到信息和通讯技术,但服务业网上采购必须以信息和通讯技术为基础.

18. 依据 GB/T19001, 以下说法不正确的是(C)。

- A 对适用于质量管理体系范围的全部要求组织应予以实施

B 质量管理体系应能确保实现预期的结果

C 外包的活动由外包方控制, 不在质量管理体系考虑控制的范围内

D 考虑组织的业务过程、产品和服务的性质, 组织质量管理体系可能覆盖多个场所

解析: 外包过程也需要纳入质量管理体系的控制范围。

19. 关于岗位、职责和权限, 以下确定的说法是(A)。

A 对于过程较为复杂、规模较大的组织, 某一种岗位可由多人承担

B 一人担当多种岗位不应被允许

C 对岗位授权的原则取决于岗位的职级, 职级越高, 权限范围越大

D 各岗位和职责的定义应以资源利用最小化为基本原则

解析:

参考 GB/19001 标准 5.3, B 是允许的, C 应取决于岗位的职责, D 应为资源利用最大化, A 正确。

20. 组织在确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素时, 可以不考虑下列哪个因素(C)。

A 技术和文化

B 市场和竞争

C 环境监测能力

D 知识和绩效

解析:

GB/T19001 标准 4.1 注

21. GB/T19001 标准中表示的“保留形成文件的信息”指的是(C)。

A 程序文件

B 作业文件

记录

D 图纸

解析:

见本标准附录 A.6 成文信息

22. GB/19001-2016 标准对沟通质量方针提出了要求, 下列描述不正确的是(D)。

A 质量方针应在组织内得到沟通

B 质量方针应作为形成文件的信息, 可获得并保持

C 质量方针应在组织内得到理解和应用

D 适宜时质量方针应通过销售合同与顾客沟通

解析:

见 GB/T19001 标准 5.2.2

23. 以下关于“关系管理”的描述, 正确的是(C)。

A 关系管理的核心就是让顾客满意

B 关系管理就是组织与顾客搞好关系

C 关系管理是为了持续成功组织需要管理与供方等相

D 关系管理是组织为了产品质量的目的, 需要与包括供方在内相关方实施管理

解析:

GB/T19000 标准 2.3.7.1.

24. 组织在确定质量管理体系范围时, 以下哪些不属于 GB/T19001 标准中需要考虑的因素 (A)。

A 地理位置 B 相关方的要求 C 组织的产品和服务 D 各种内部和外部因素

解析:

见本标准 4.3

25. 以下关于六西格玛管理水平的描述正确的是 (B)。

A 百万产品缺陷数为 3.4 B 百万机会缺陷数为 3.4
C 不合格品率为 3.4% D 单位产品的缺陷率为 3.4%

解析:

缺陷机会数是指产品、服务或过程的输出可能出现缺陷之处的数量, 如: 一块线路板有 200 个焊点就有 200 个出现焊接缺陷机会, 一张申请表有 15 个栏目就有 15 个出现填表缺陷的机会, 如果我们统计了过程输出的缺陷数和缺陷机会数, 就可以计算机会缺陷数 $DPO = \frac{\text{缺陷数}}{\text{产品数机会数}}$ 。例如在 100 块电路板中, 每一个电路板都含有 1000 个缺陷机会, 若在制造这 100 个电路板时共发现 21 个缺陷, 则 $DPO = \frac{21}{100 \times 1000} = 0.0021 = 0.021\%$ 。百万机会缺陷数 $DPMO = \frac{\text{总的缺陷数} \times 1000000}{\text{产品数机会数}}$, 刚刚的例子中 $DPMO = DPO \times 1000000 = 210$ 。

26. 认证机构应确保做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证的决定人员或委员会不是 (D)。

A 审核方案管理人员 B 审核组长 C 审核员 D 实施审核的人员

解析:

CNAS-CC01:2015 之 9.5.1.1

27. 对于审核中发现的不符合认证机构应要求客户在规定期限内分析原因, 并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体 (A)。

A 纠正和纠正措施 B 纠正措施 C 纠正措施和预防措施 D 预防措施

解析:

CNAS-CC01:2015 之 9.4.9

28. 依据 ISO/EC17021, 在作初次认证审核结论时, 审核组应对第-阶段和第_ _阶段中收集的所有 (B) 进行分析, 以评审审核发现并就审核结论达成一致。

A 审核证据 B 信息和证据 C 审核发现 D A+C

解析:

CC01:2015 之 9.3.1.4

29. 认证机构应根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组成员，包括审核组长以及必要的(B)。

A 专业审核员 B 技术专家 C 审核员 D 专职审核员

30. 依据 ISO/IEC17021, 如果认证机构在审核中使用多场所抽样。则应制定(D), 确保对管理体系的正确审核。

A 审核方案 B 审核方法 C 抽样方法 D 抽样方案

解析:

本标准 9.1.5.

31. 质量管理体系内部审核的准则包括(B)。

A 审核方案 B GB/T19001 标准 C 审核员的审核经验 专业知识

解析:

审核准则是用于与审核证据进行比较的一组方针、程序或要求。

32. 审核报告应在商定的时间期限内提交，如果延迟，应向(D)通告原因。

A 认证机构 B 受审核方 C 审核方案管理人员 D B+C

解析:

19011-2013 标准 6.5.2.

33. 当所有策划的(D)已经执行或出现与审核委托方约定的情形时，审核即告结束。

A 审核计划 B 审核内容 C 审核方案 D 审核活动

解析:

19011-2013 标准 6.6

34. 当制定统计抽样方案时，审核员能够接受的抽样风险水平是一个重要的考虑因素。通常称为可接受的置信水平。(C)的抽样风险对应 95%的置信风险。

A 0.2 0.15 C 0.05 D 0.02

解析:

19011-2013 附录 B.3.3

35. G/191 标准不提供针对组织的风险管理过程的具体指南，然而鼓励组织审核时关注管理体系的(B)。

A 重大风险 B 重大事项 C 重大不合格 D 重大问题

解析:

本标准引言

36. 根据《中华人民共和国认证认可条例》，认证人员从事认证活动，应当在一个（ A ）执业。

- A 认证机构 B 行政机关 C 事业单位 D 社会团体

解析：

本条例第 15 条。

37. 依据 GB/T19001-2016 标准 8.3.4 条款，以下错误的是（ A ）。

- A 组织对设计和开发过程进行控制的活动就是评审、验证和确认
B 评审活动是为了评价设计和开发的结果满足要求的能力
C 验证活动是为了确保设计与开发的输出满足设计与开发输入的要求
D 确认活动是为了确保产品和服务能够满足特定的使用要求或预期用途要求

解析：

见条款原文。可以说控制活动包括评审、验证和确认，但不能说就是评审、验证和确认。

38. 法定要求是（ B ）强制性要求。

- A 标准规定的 B 立法机构规定的 C 立法机构授权规定的 D 约定俗成的

解析：

见 19000 标准 3.6.6, C 为法规要求

39. 最高管理者应证明其对质量管理体系的领导作用和承诺，以下说法不正确的是（ C ）。

- A 确保质量管理体系要求和组织的业务过程相结合
B 积极参与，指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性
C 使用系统的管理方法
D 对质量管理体系的有效性负责推动改进

解析：

见 19001 标准 5.1.1

40. 组织应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的（ C ）相适应。

- A 有效性 B 预期结果 C 潜在影响 D 整体绩效

解析：

GB/T19001 标准 6.1.2

41. 单一过程要素图中，以材料、资源或要求的形式存在的物质、能量、信息，称之为（ B ）。

- A 输入源 B 输入 C 输出 D 输出接收方

解析：

GB/T19001 标准 0.3.1

42. 在创建和更新形成文件的信息时，组织应确保以下相关事项得到适当安排，以下不正确的是(B)。

A 标识和说明 B 方针和战略 C 格式和媒介 D 评审和批准, 以确保适宜性和充分性

解析:

GB/T19001-2016 标准 7. 5. 2

43. 我国的财税政策发生变革，意味着组织所面临的(B)发生了变化。

A 内部环境 B 外部环境 C 具体环境 D 行业环境

解析:

国家政策属于外部环境

44. 人为因素是对所考虑的客体有影响的(D)。

A 人为参与 B 人为误差 C 人为的作用 D 人的特性

解析:

GB/T19000-2016 标准 3. 10. 3

45. 确定人员所需能力应从下列哪些方面考虑?(D)

A 经验 B 培训 C 教育 D 以上都是

解析:

GB/T19001-2016 标准 7. 2b)

46. 依据 GB/19001-2016 标准，针对设计和开发的(C)，设计开发的输入应是充分和适宜的，且应完整、清楚。

A 输出 B 评审 C 目的 D 控制

解析:

标准 8. 3. 3

4.11 解析版

单选题

1. 组织的知识可以从外部来源获得，以下不是外部来源获得的知识的是(D)。

- A 学术交流 B 标准 C 专业会议 D 从经历获得的知识

解析:

GB/T19001-2016 标准 7.1.6 注 2b)。

2. 对于大多数组织，应视外部环境为(B)。

- A 可控因素 B 制约因素 C 易变因素 D 不变因素

解析:

组织的外部环境通常是大范围的，无法由组织掌控。

3. 关于质量目标，以下说法不正确的是(C)。

- A 质量目标可以表述为各职能、层次和过程质量方面拟实现的结果
B 质量目标可以是战略性目标，也可以是操作层指标
C 质量目标应是量化，可考评的
D 质量目标应与质量方针一致

解析:

质量目标不一定是定量的，也可以是定性的。

4. 形成文件信息的作用是(D)。

- A 为产品符合要求和过程有效性提供证据 B 为审核提供依据
C 需要时实现可追溯性 D A+C

解析:

收集 GB/T19001 标准中所有要求形成文件信息的条款可知， 一是为符合性和有效性提供证据，二是实现可追溯性。

5. 创新是新的或变更的实体实现或重新(C)。

- A 定位作用 B 合理管理 C 分配价值 D 使用价值

解析:GB/T19000 标准 3.15。

6. 在组织和顾客之间未发生任何交易的情况下，组织能够生产的输出是(A)。

- A 产品 B 过程 C 服务 D 活动

解析:

GB/T19000 标准 3.7.6。

7. “将活动作为相互关联、功能连贯的过程组成的体系来理解和管理时,可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果”说的是哪项管理原则(A)?

- A 过程方法 B 改进 C 管理的系统方法 D 循证决策

解析:

GB/T19000 标准 2.3.4.1

8. 适用时,组织应采取措施获得所需人员的能力。采取的适当措施不包括(B)。

- A 辅导或重新分配工作 B 制定岗位能力说明书
C 聘用、外包胜任人员 D 在职人员进行培训

解析:

GB/T19001 标准 7.2 注

9. GB/T19001-2016 标准中提出在日益复杂的动态环境持续满足要求,并针对未来需求和期望采取适当的行动,这无疑是组织面临的一项挑战,为了实现这一目标,组织可能会发现,除了纠正和持续改进,还有必要采取各种形式的改进,比如(A)。

- A 突变、创新和重组 B 预防措施 C 卓越绩效 D 六西格玛管理

解析:

GB/T19001 标准 10.1 注

10. 以下关于监视、测量和分析评价描述不正确的是(A)。

- A 组织应评价质量管理体系的预期结果
B 组织应评价质量管理体系的绩效
C 组织应评价质量管理体系的有效性
D B+C

解析:

见 GB/T19001 标准 9.1.1。

11. 可以通过审查受审核方提供的文件化信息,或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性。验证活动通常由(A)完成。

- A 审核组成员 B 技术专家 C 认证机构 D 实习审核员

解析:

CC01: 2015 标准 9.4.10

12. 依据 G1/9101-2016 标准对标识和可追溯性的要求组织应在生产和服务的整个过程中按照监视和测量的要求识别(C)状态。

- A 产品 B 服务 C 输出 D A+B

解析:

本标准 8.5.2

13. 组织应考虑外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地满足(D)的能力的潜在影响。

A 产品和服务 B 顾客要求 C 适用的法律法规要求 D B+C

解析:

见 GB/T19001 标准 8.4.2c)1)。

14. 依据 GB/T19001-2016 标准“更改控制”的要求,组织应保留的成文信息不包括(D)。

A 更改评审的结果 B 授权进行更改的人员
C 根据评审所采取的必要措施 D 可追溯的信息

解析:

本标准 8.5.6

15. 为控制成文信息,适用时组织应关注的活动不包括(A)。

A 编制和更新 B 分发、访问、检索和使用 C 存储和防护 D 保留和处置

解析:

见 GB/T19001 标准 7.5.3.2

16. 生产和服务提供的控制条件适用时包括(D)。

A 任命具备能力的人员,包括所要求的资质 B 采取措施防止人为错误
C 可获得和使用适当的监视和测量资源 D 以上都是

解析:

见 GB/T19001 标准 8.5.1

17. 组织应确定其控制范围内的人员需具备的能力,下列关于人员的描述正确的是(C)。

A 这些人员是指质量管理体系中承担任何任务的人员
B 这些人员是指从事影响产品要求符合性工作的人员
C 这些人员是指从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的人员
D 以上都对

解析:

GB/T19001 标准 7.2a)

18. 关于成文信息,下列哪些信息是组织应该保留的(D)。

A 实现可追溯性所需的成文信息 B 有关设计和开发输入的成文信息
C 有关产品和服务放行的成文信息 D 以上都是

解析:

见 GB/T19001 标准 8.3.3、 8.5.2、 8.6 都应保留成文信息。

19. 组织的知识来源于内部时, 可以考虑(D)。

- A 学术交流 B 标准 C 专业会议 D 从过程、产品和服务的改进结果

解析:

见 GB/T19001 标准 7.1.6 注 2

20. 以下描述中关于质量管理体系策划未包括(C)。

- A 质量目标及其实现的策划 B 改进应对风险和机会的措施
C 制订质量方针 D 变更的策划

解析:

见 GB/T19001 标准第 6 章, 制订质量方针是第 5 章领导作用的内容。

21. 依据 GB/T19001-2016 标准 9.1.2 条款, 以下错误的是(C)。

- A 组织应监视顾客的需求和期望已得到满足程度的感受
B 组织应确定获取顾客的需求和期望已得到满足的程度的信息的方法
C 组织应监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息
D A+B

22. 依据 GB/T19001-2016 标准 9.1.1 条款, 以下错误的是(C)。

- A 组织应确定需要监视和测量的对象
B 组织应确定监视和测量的时机
C 组织应保存所有实施监视和测量活动的成文信息
D 组织应确定适用的监视、测量、分析评价的方法以确保结果有效

解析:

条款原文为“保留适当的成文信息”

23. 某公司对顾客提出的非标产品质量要求编制了质量计划, 在编制质量计划时, 可以参照(B)来制定。

- A GB/T19011 B GB/T19015 C GB/T19025 D GB/T19016

解析:

GB/T19015 质量管理体系质量计划指南, GB/T 19025 质量管理培训指南, GB/T19016 质量管理体系项目质量管理指南。

24. 标准由各类要素构成, 根据 GB/T1. 1-209《标准化工作导则第一部分: 标准和编写》要求, 以下关于标准要素的描述不正确的是(D)。

- A 可分为必备要素和可选要素
B 封面、前言、标准名称是必备要素

C 目次、规范性引用文件是可选要素

D 术语和定义是必备要素

解析:

见本标准 6.1-6.3. 必备要素:封面、前言、标准名称、范围;可选要素:目次、引言、规范性引用文件、术语和定义。

25. 以下不是设计和开发过程控制活动的是(B)。

A 实施评审活动

B 实施更改活动

C 实施验证活动

D 实施确认活动

解析:

GB/19001 标准 8.3.4

26. 为确保产品和服务合格而确定、提供和维护的运行过程所需的环境不包括(B)。

A 社会因素

B 生理因素

C 心理因素

D 物理因素

解析:

GB/T19001 标准 7.1.4 注

27. 当组织声称符合 GB/T19001—2016 标准时, 以下说法正确的是(B)。

A 任何情况下, GB/T19001-2016 标准所有要求均须符合

B 组织可确定不适用要求, 所确定的不适用要求不影响组织确保其产品和服务的符合性及增强顾客满意的能力或责任

C 组织确定的不适用要求仅限于第 8 章, 否则不能声称符合 GB/T19001-2016 标准

D B+C

解析:

本标准 4.3。

28. GB/T19001-2016 标准要求组织应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。以下对基础设施资源描述不正确的是(D)。

A 建筑物和相关设施

B 设备, 包括硬件和软件

C 运输资源、信息和通信技术

D 设备操作人员

解析:

GB/T19001 之 7.1.3 注。

29. 以下关于过程方法的描述不正确的是(B)。

A 标准倡导在建立、实施质量管理体系以及提高其有效性时采用过程方法, 通过满足顾客要求增强顾客满意

B 在实现组织预期结果的过程中, 系统地管理相互关联的过程有助于提高组织的有效性

C 过程方法使组织能够对体系中相互关联和相互依赖的过程进行有效控制, 以增强组织整体

绩效

D 过程方法包括按照组织的质量方针和战略方向,对各过程及其相互作用,系统地进行规定和管理,从而实现预期结果

解析:

GB/T19001 之 0.3.1。

单选题

1. 组织与顾客沟通时,除了获取有关产品和服务的顾客反馈外,还包括(D)。

- A 提供有关产品和服务的信息 B 关系重大时,制定有关应急措施的特定要求
C 处置或控制顾客财产 D 以上都是

解析:

GB/T19001 标准 8.2.1

2. 为了确保测量结果有效,可引用 GB/T19001-2016 的标准要求,测量设备应实施以下控制(C)。

- A 建立测量设备台帐 B 编制测量设备周检计划
C 按规定时间间隔或在使用前进行校准或检定 D 以上全部

解析:

见本标准 7.1.5.2

3. 下列关于“服务”描述不正确的是(C)。

- A 服务的特性可以是无形的也可以是有形的
B 服务通过与顾客接触的活动来确定顾客要求
C 通常服务的输出包括有形或无形的产品
D 服务可能涉及为顾客创造气氛

4. 下列关于 GB/T19001-2016 标准采用的方法,描述最恰当的是(A)。

- A 采用过程方法,将 PDCA(策划、实施、检查、处置)循环与基于风险的方法相结合
B 采用风险管理方法,将 PDCA(策划、实施、检查、处置)循环与过程方法相结合
C 采用基于风险管理的 PDCA(策划、实施、检查、处置)循环方法
D 采用基于 PDCA(策划、实施、检查、处置)循环的过程方法

解析:

见 19001 标准 0.1 总则

5. 理解组织及其环境,下列描述不正确的是(D)。

- A 组织确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内

部因素

B 组织应对这些确定的内部和外部因素的相关信息进行监视

C 组织应对这些确定的内部和外部因素的相关信息进行评审

D 最高管理者应通过对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据

解析:

见 19001 标准 4.1

6. 过程运行环境中的心理因素描述不正确的是(C)。

A 舒缓心理压力

B 预防过度疲劳

C 美化服务场景

D 保护个人情感

解析:

见 19001 标准 7.1.4b)

7. 管理评审的输出应包括与下列哪些事项相关的决定和措施?()。

A 改进的机会

B 质量管理体系所需的变更

C 资源需求

D 以上都是

解析:

见 19001 标准 9.3.3

8. 相关方是指能够影响(A)、受(A)影响,或感觉自身受到(A)影响的个人或组织。

A 决策或活动

B 决策和活动

C 活动或过程

D 活动和过程

解析:

见 19000 标准 3.2.3。

9. 依据 GB/T19001-2016 标准,组织与顾客沟通的内容不包括(C)。

A 关系重大时,制定有关应急措施的特定要求

B 处置或控制顾客财产

C 外包方的环境污染

D 获取有关产品和服务的顾客反馈

解析:

本标准 8.2.1。

10. 当质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系被起审核时,称为(D)。

A 整合审核

B 第三方审核

C 联合审核

D 结合审核

解析:

见 19011-2013 标准 3.1 注 3

11. 对于特殊审核,以下描述不正确的是(C)。

A 对于已授予的认证,认证机构对其扩大认证范围的审核可以和监督审核同时进行

B 提前较短时间的审核, 认证机构在指派审核组时应给予更多特殊关注

C 认证机构为调查投诉进行的特殊审核可以和监督审核同时进行

D 认证机构为调查投诉、对变更作出回应或对暂停客户进行追踪时，可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核

解析：

见 CNAS-CC01:2015 条款 9.6.4。

12. 《中华人民共和国计量法》规定 (A) 负责建立各种计量基准器具, 作为统全国量值的最高依据。

A 国务院计量行政部门

B 省级计量行政部门]

C 县级以上地方人民政府计量行政部门

D 国务院有关主管部门

解析：

本法第五条

13. 组织的知识是组织特有的知识，通常从其(A)中获得。

A 经验

B 项目

C 理论

D 学习

解析：

GB/T19001 标准 7.1.6 注 1

14. 以下不属于物理因素的有(B)。

A 温度

B 減圧

C 空气流通

D 照明

解析：

见 GB/T19001 标准 7.1.4 过程运行环境, B 是心理因素

15. 依据 GB/T19001-2016 标准 9.1.1, 组织应评价质量管理体系的(A)。

A 绩效和有效性

B 符合性和有效性

C 适宜性、充分性和有效性

D 以上全部

16. 组织的环境是多变的，应对这些内部和外部因素的相关信息进行(D)。

A 监测

B 评审

C 跟踪

D 监视和评审

解析:

GB/T19001 标准 4.1。

17. 组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系(C)的能力的各种外部和内部的因素。

A 绩效

B 结果

C 预期结果

D 及其过程

解析:

GB/T19001-2016 之 4.1

18. 检验是对符合规定要求的确定检验的结果可以表明合格、不合格或合格的(D)。

A 性质 B 原因 C 分类 D 程度

解析:

GB/T19000-2016 之 3.11.7

19. 针对“产品和服务”，表述不正确的是(D)。

A 在大多数情况下，“产品和服务”一起使用
B) “产品和服务”包括所有的输出类型
C “产品和服务”包括硬件、服务、软件和流程性材料
D “产品和服务”不存在差异

解析:

GB/T19001-2016 附录 A.2

20. 《中华人民共和国产品质量法》不适用于下列哪项(A)。

A 农田里收获的小麦 B 粮店销售的大米
C 商场出售的电器 D 建筑材料

解析:

本法第二条:“本法所称产品是指经过加工、制作,用于销售的产品。建设工程不适用本法规定;但是,建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备,属于前款规定的产品范围的,适用本法规定”。农田里收获的小麦没有经过加工制作,还不能用于销售,所以不适用

21. 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(B)。

A 质量计划 B 质量策划 C 质量控制 D 质量保证

解析:

GB/T19000 标准 3.3.5。

22. 组织环境指对组织(C)的方法有影响的内部和外部因素的组合。

A 经营和决策 B 质量管理 C 建立和实现目标 D 持续改进

解析:

GB/T19000 标准 3.2.2

23. “将活动作为相互关联、功能连贯的过程形成的体系来理解和管理时。可更加有效和高效的得到一致的、可预知的结果”,说的是哪项管理原则(A)。

A 过程方法 B 改进 C 管理的系统方法 D 循证决策

解析:

GB/T19000 标准 2.3.4.1

24. 组织除了纠正和持续改进, 还有必要采取各种形式的改进。比如突破性变革、(B)和重组。

A 上市 B 创新 C 知识管理 D 以上全部

解析:

GB/T19001-2016 之 10.1 注。

25. 设计和开发活动中的“变换方法进行计算”的活动是(C)。

A 设计输出 B 设计评审 C 设计验证 D 设计确认

26. (中华人民共和国标准化法)规定强制性标准必须执行, 不符合强制性标准的产品, 禁止(C)。

A 出口 B 使用 C 生产、销售和进口 D 进入市场

27. 组织应对所确定的策划和运行质量管理体系所需的来自外部的成文信息进行适当的(C), 并予以控制。

A 发放并使用 B 授权并修改 C 识别 D 标识

解析:

GB/T19001-2016 之 7.5.3.2

28. 对特定的客体, 规定由谁及何时应用程序和相关资源的规范是(C)。

答。除此之外全是盗版

A 质量手册 B 产品开展计划 C 质量计划 D 项目管理计划

29. 认证人员从事认证活动, 应满足以下(A)要求。

A 只在一个认证机构执业 B 可在两个以上认证机构执业

C 可为受审核方提供咨询服务 D 不可兼任认证活动管理人员

盗版必纠

解析:

《中华人民共和国认证认可条例》第 15 条

30. 计量器具是指能用于直接或间接测出被测量对象量值的装置、仪器仪表、量具和用于统量值的标准物质, 包括(D)。

A 计量标准器具 B 工作计量器具 C 计量基准器具 D 以上全部

解析:

见《中华人民共和国计量法》第二章

31. 根据 GB/T1.1-2009《标准化工作导则第1部分:标准的结构和编写》标准给出的术语和定义,规定产品、过程或服务需要满足的要求的文件是(B)。

A 规程 B 规范 C 指南 D 标准

解析:

见该标准 3.1

32. 风险评估包括风险识别、风险分析和(B)三个步骤。

A 风险处置 B 风险评价 C 规避风险 D 风险应对

解析:

CCAA 标准转换培训教材第 83 页:风险管理过程中风险评估是风险识别、风险分析和风险评价的总过程

33. 产品质量法规定因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效期间为(B),自当事人知道或者应当知道其权益受到损害时起计算。

A 五年 B 两年 C 三年 D 十年

解析:

本法第四十五条

34. PDCA(策划-实施-检查-处置)循环的观点是以下哪位质量大师提出来的?(B)

A 戴明 B 休哈特 C 朱兰 D 石川馨

解析:

PDCA 循环最先是休哈特博士提出来的,由戴明把 PDCA 发扬光大,并且用到质量领域,故称为质量环和戴明环。

35. 以下哪种图示技术是研究成对出现两组数据之间的关系的?(C)

A 直方图 B 趋势图 C 散布图 D 正态图姚李

解析:

直方图:用一系列等宽不等高的长方形不间断的排列在起的图形,宽度表示数据间隔范围,高度表示在此范围内数据出现的频率。趋势图:有时也称为“运行图”或“折线图”,它是一段时期内所有关系的特性值形成的图,来观察其随着时间变化的表现看一种走向。散布图:又称为“散点图”或“相关图”,它通过将一个变量绘制在 x 轴上,另一个变量的相应值绘制在 Y 轴上,帮助分析两个变量之间的关系,是研究成对出现的两组数据之间关系的图示技术。正态图:研究某种现象或属性的概率分布图。

36. 六西格玛改进模式分为以下哪几个阶段?(A)

A DMAIC-界定、测量、分析、改进、控制

B PDCA-策划、实施、检查、改进

C CAPD-检查、改进、策划、实施

D DMAF-界定测量、分析、改进

解析:

六西格玛过程改进方法 DM AIC 是指定义(define). 测量(measure). 分析(analyze), 改进(improve). 控制(control)五个阶段构成的过程改进方法。

37. 审核原则(C)是审核公正性和审核结论的客观性的基础。

A 诚实正直

B 明断自立

C 独立性

D 基于证据的方法

解析:

GB/T19011 标准 4e)。

38. 审核范围和准则, 包括任何更改应由(D)确定。

A 认证机构

B 客户

C 审核组

D 认证机构与客户商讨后

解析:

CC01:2015 标准 9.2.1.1 条款

39. 以下不属于审核准则的是(B)。

A 顾客的隐含要求

B 组织的产品检验记录

C 生产设备维护管理规定

D 认证产品所执行的产品标准

解析:

记录是审核证据

40. 审核发现是指(B)。

A 审核中观察到的客观事实

B 将收集的审核证据对照审核准则进行评价的结果

C 审核的不合格项

D 审核中的观察项

解析:

19011-2013 标准 3.4

41. 确定审核范围时应考虑(D)。

A 组织的实际位置与组织单元

B 覆盖的时期

C 组织的活动和过程

D 以上全部

解析:

GB/T19011-2013 标准 5.4.2。

42. 在策划质量管理体系时, 确定需要应对的风险和机遇时, 正确的是(D)

A 用风险管理指南

B 用风险评估技术

C 将风险管理过程形成文件

D 并不要运行正式的风险管理方法

解析:

标准只提出了组织运行风险管理思想，没有规定统一的风险管理办法及技术。

43. 组织确定来自外部的质量管理体系所必须的成文信息, 你认为正确的是(C)。

A 只考虑国家标准 B 只考虑上级来文 C 适当识别并加以控制 D 识别

解析:

GB/T19001-2016 标准 7.5.3.2

44. GB/T19001-2016 标准中 7.5 成文信息中包含的质量管理体系成文信息要求你认为不正确的理解是(D)。

A 标准要求的成文信息

B 为确保质量管理体系有效性所需的成文信息

C 文件数量多少, 详略程度各企业可以不一

D 不需要质量手册

解析:

标准没有说需要质量手册还是不需要质量手册。

45. 当利用监视或测量来验证产品和服务是否符合要求时, 你认为正确的是(D)。

A 监视和测量定是使用测量设备

B 监视和测量定是使用测量表单

C 监视测量要保持成文信息

D 监视测量应保留成文信息

解析:

GB/T19001 标准 7.1.5.1. 没有要求一定使用测量设备、 测量表单, 而成文信息是保留而不是保持。

46. 组织应确定、提供并维护所需的基础设施, 以运行过程并获得(D)。

A 过程绩效

B 体系绩效

C 合格产品

D 合格产品和服务

解析:

GB/T19001 标准 7.1.3

47. 组织应确定并配置(C), 以有效实施质量管理体系并运行和控制其过程。

A 有能力的人员

B 有知识的人员

C 所需的人员

D 有技能的人员

解析:

GB/T19001 标准 7.1.2

48. 在创建和更新成文信息时, 应进行评审和批准, 以确保(C)。

A 充分性

B 有效性

C 适宜性和充分性

D 适宜性

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 7.5.2c)

49. 组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括(D)。

A 沟通什么和何时沟通 B 与谁沟通和如何沟通 C 谁负责沟通 D 以上都是

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 7. 4.

50. 组织应确保受其控制的工作人员知晓，他们对质量管理体系有效性的贡献，包括(B)。

A 失效模式后果分析 B 改进绩效的益处 C 知识分享 D 体系的绩效

解析:

GB/T19001 标准 7. 3c

51. 当利用监视或测量来验证产品和服务符合要求时，组织应确定并提供所需的资源，以下你认为不正确的是(D)。

A 适合所进行的监视和测量活动的特定类型
B 得到维护, 确保持续适合其用途的证据
C 保留适当的成文信息, 作为适合其用途的证据
D 保持适当的成文信息，作为其实施的准则

解析:

GB/T19001-2016 标准 7. 1. 5. 1

52. 以下不属于物理因素的有(C)。

A 温度 B 卫生 C 非歧视 D 照明

解析:

GB/T1900 2016 标准 7. 1. 4, 非歧视是社会因素

53. 组织应确定并提供所需的资源, 以建立、实施、保持和持续改进质量管理体系, 组织应考虑现有内部资源的能力，还要考虑从(C)。

A 相关方获得资源 B 外部合作伙伴获得资源 C 外部供方获得资源 D 外部获得资源

解析:

19001 标准 7. 1. 1b) 条款。

54. 组织对质量管理体系进行变更时，以下不正确的考虑是(D)。

A 变更目的及其潜在后果 B 质量管理体系的完整性
C 资源的可获得性 D 职责和权限的固化

解析:

GB/T19001-2016 标准 6. 3

55. 组织应在相关职能、层次和质量管理体系所需的(D)建立质量目标。

A 范围 B 边界 C 活动 D 过程

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 6.2.1

56. 在策划(B)时组织应考虑所处的环境的因素和相关方的要求, 并确定需要应对的风险和机遇。

A 质量目标 B 质量管理体系 C 产品实现过程 D 质量方针

解析:

GB/T19001-2016 标准 6.1.1

57. 组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务, (C)组织应进行评审。

A 在发生贸易前 B 在发生贸易后
C 在承诺向顾客提供产品和服务之前 D 在承诺向顾客提供产品和服务之后

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 8.2.3.1

58. 对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求, 是 GB/1900-201 6 标准哪个条款提出的要求?(C)

A 8.3.6 B 8.5.6 C 8.7.1 D 10.2.1

解析:

10.2.1 是纠正措施的有效性, 而 8.7 是纠正的有效性

59. 根据 GB/T19001-2016 标准除非(D), 否则在策划的安排已圆满完成之前, 不应向顾客放行产品和交付服务。

A 得到有关授权人员的批准 B 适用时得到顾客的批准
C 必须得到顾客的批准 D A+B

解析:

本标准 8.6

60. 根据 GB/T19001-2016 标准 8.6 条款要求组织应在适当阶段实施策划的安排, 目的是(D)。

A 确保产品和服务已满足要求
B 确保产品和服务的结果得到证实
C 确保产品和服务能持续满足要求
D 验证产品和服务的要求已得到满足

61. 组织在对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制时, 应保留下列哪些成文信

息?(D)

A 有关更改评审结果

B 授权进行更改的人员

C 根据评审所采取的必要措施

D 以上都是

解析:

GB/T19001 标准 8.5.6

62. 组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制,其目的是(D)。

A 以确保变更管理

B 识别风险,并予以控制

C 以保持质量管理体系满足标准的要求

D 以确保持续地符合要求

解析:

GB/T19001 标准 8.5.6

63. 组织在确定所要求的交付后活动的覆盖范围和程度时,应考虑下列哪些活动?(D)

A 家电产品的三包协议

B 家电产品中有毒化学物残留

C 一次性 PET 饮用水瓶废弃后的回收

D 以上都是

解析:

见 GB/T19001 标准 8.5.5

64. 组织应在生产和服务提供期间对输出进行必要防护,下列哪些不属于输出防护?(A)

A 爱奇艺公司上传到网上的收费电视节目

B 食品厂用冷藏车运送水产品

C 产品包装

D 化王研究院通过百度云向顾客传输的加密的新产品配方信息

解析:

收费是服务的输入,不是对节目的防护,其他选项都是对输出产品的保护

65. 需要时,组织应采用适当的方法识别输出,其目的是(A)。

A 以确保产品和服务合格

B 确保产品的可追溯性

C 满足产品和服务的标识要求

D 以上都是

解析:GB/T19001 标准 8.5.2

66. 根据 GB/T1900-2016 标准要求,组织应在生产和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别(A)。

A 输出状态

B 产品状态

C 服务状态

D 产品和服务状态

解析:

GB/T19001-2016 标准 8.5.2

67. 以下哪项成文信息，不是组织在设计和开发更改时应保留的(A)。

A 设计和开发确认信息 B 评审的结果 C 更改的授权 D 为防止不利影响而采取的措施

解析:

GB/T19001 标准 8.3.6

68. 组织应对产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控制，目的是(C)。

A 以确保基于风险的思维方式，减少对产品和服务所带来的影响

B 以确保设计和开发的产品和服务满足要求

C 以确保更改对满足要求不会产生不利影响

D 以上都是

解析:

GB/T19001 标准 8.3.6

69. 下列哪些活动是组织设计和开发过程控制的目的?(D)

A 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力

B 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求

C 实施确认活动，以确保形成的产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求

D 以上都是

解析:

GB/T19001 标准 8.3.4

70. 以下哪个不是顾客财产(D)。

A 培训机构在上课前收集到的学员通讯录

B 银行向储户索要的身份证复印件

C 雨天，就餐者将自带的雨伞放在酒店门口的固定雨伞架上

D 涂料公司向顾客提供的标准色卡

解析:给顾客的标准色卡是产品的一部分,不属于顾客财产

71. 下列哪项是 GB/T19001-2016 标准 8.5.3 的题目(D)。

A 顾客的财产

B 外部供方的财赔

C 顾客和外部供方的财产

D 顾客或外部供方的财产

72. 儿童医院的医生给每位发烧来医院就诊的儿童测量体温，然后记录在病历卡上。最适用于这一条款的是(D)。

A 8.1

B 8.5.1a

C 8.5.1b

D 8.5.1c

解析:

本题属于服务行业中服务过程中的测量记录,类似于生产过程各运行参数的测量记录。因此属于 8.5.1)在适当阶段实施监视和测量活动,以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则。

73. 雨季旅游时,旅游团的导游给准备登山的旅客每人发放雨衣和登山棍。最适用于这一情景的条款是(C)。

家认准正版小程序“天下姚李”,有问必答。除此之外全是盗版

A 8.1 B 8.3.3 C 8.5.1 D 8.6

解析:

属于 8.5.1 生产和服务提供的控制 d)为过程的运行使用适宜的基础设施。

74. 旅游公司正在设计新开发的邮轮出国长途旅游方案,尤其是考虑了老人的特殊情况最适用于这一情景的条款是(B)。

A 8.1 B 8.3.3 C 8.5.1 D 8.6

解析:

8.1 运行的策划和控制; 8.3.3 设计和开发输入; 8.5.1 生产服务提供的控制; 8.6 产品和服务的放行。题目中旅游方案还在设计并未实行,属于设计和开发阶段。

75. 苏宁易购上的某品牌家电的销售网页上写明:购买此品牌电视机。加 99 元可延保一年。最适用于这一情景的条款是(D)。

A 8.2.1 B 8.3.3 C 8.5.1 D 8.5.5

解析:

延长保期不是对产品本身性能或使用的说明介绍,而是对产品售后保修期限的承诺,属于交付后的活动,因此判 8.5.5 更合适

4.17 解析版

单选题

1. “某著名服装品牌在其天猫旗舰店的 2016 年新款服装销售每网页上写明支持 7 天无理由退货”。最适用于这一情景的条款是(D)。

A 8.2.1 B 8.3.3 C 8.5.1 D 8.5.5

解析:

8.2.1 顾客沟通; 8.3.3 设计和开发输入; 8.5.1 生产服务提供的控制; 8.5.5 交付后的活动

2. “某职业培训机构在其官网上公告了由政府有关部门]级发的培训资质证书、职业培训课程名称和培训计划表”。最适用于这情景的条款是(A)。

A 8.2.1 B 8.3.3 C 8.5.1 D 8.5.5

解析:

公告是培训机构对外向受培训者提供的服务要求的信息沟通和承诺。

3. “北京市某地铁车站入口处张贴着北京市轨道交通网络示意图”。最适用于这一情景的条款是(B)。

A 7.4 B 8.2.1 C 8.5.1 D 8.5.5

解析:

张贴入口的轨道示意图是向乘客提供有关服务的信息沟通的一种形式, 非驾驶室里的运行图。

4. “机械公司的工艺员正在编写轴承的工艺卡片”。最适用于这一情景的条款是(B)。

姚李”, 有问必答。切勿购买盗版。

A 7.5.2 B 8.1.1b C 8.5.1a D 8.5.1b

解析:

本题的关键词是“编写”, 属于生产运行的策划, 如果说操作工人正在按照工艺卡生产, 就属 8.5.1。

5. 组织与顾客进行沟通时, 除了获取有关产品和服务的顾客反馈外, 还包括(D)。

A 提供有关产品和服务的信息 B 关系重大时, 制定有关应急措施的特定要求
C 处置和控制顾客财产 D 以上都是

解析:

GB/T19001-2016 标准 8.2.1。

6. “京东购物网首页上声明: 凡在京东网上购物, 均可使用京东白条, 三十天内免任何手续费”。此声明属于下列哪个要求?(B)

- A 适用的法律法规要求 B 组织认为的必要要求
C 组织必须履行的要求 D 组织隐含的要求

解析:

GB/T19001-2016 标准 8.2 条款中提到产品和服务的要求得到规定,包括两种,一是适用法律法规要求,二是组织认为的必要要求。题干是京东对消费者推出的一项“先消费,后付款”的信贷服务,不是法律法规强制要求,应选 B,而 C 是包含了法律法规要求。

7. GB/T19001-2016 标准 8.1 运行的策划和控制规定:策划的输出应适于(D)。

- A 组织的产品和服务 B 组织的规模
C 组织的环境的变化 D 组织的运行

8. GB/T19001-2016 标准中“8.1 运行的策划和控制”条款规定了:为满足产品和服务提供的要求,并实施第 6 章所确定的措施,组织应(B)。

- A 对产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控制
B 控制策划的变更,评审非预期变更的后果,必要时,采取措施减轻不利影响
C 对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制
D 以上都不是

9. 为满足产品和服务提供的要求,并实施第 6 章所确定的措施,组织应通过以下措施对所需的过程进行策划,实施和控制。(D)

- A 确定产品和服务的要求 B 确定所需的资源使产品和服务符合要求
C 按照准则实施过程控制 D 以上全是

解析:

GB/T19001-2016 标准 8.1 条款

10. 农夫山泉矿泉水外包装上的条形码,属于下列那种标识?(A)

- A 产品标识 B 可追溯性标识 C 防护标识 D 唯一性标识

解析:矿泉水外包装上的条形码扫描以后,里面包含了产品名称、规格、型号、成分等属于产品标识。

11. “某机场公司的驳运车司机正在按航班信息和乘客人数的控制要求进行乘客驳运作业”。最适用于这一情景的条款是(D)。

- A 7.1.3 B 8.1 C 8.2.1 D 8.5

解析:

7.1.3 基础设施,8.1 运行的策划和控制,8.2.1 顾客沟通,8.5.1 生产和服务提供的控制。

12. 质量的定义是:客体的一组固有特性满足(A)的程度。

A 要求 B 顾客要求 C 相关方要求 D 法律法规要求

解析:

GB/T19001-2016 标准 3.6.2

13. 正规的质量管理体系为策划、执行、监视和改进质量管理活动的(D)提供了框架。

A 有效性 B 有效性和效率 C 符合性和有效性 D 绩效

解析:

19001 标准 0.1 总则

14. (单选题;)在组织的质量管理体系模式中可以认识到,不是所有的体系、过程和活动都可以被预先确定,因此组织需要具有灵活性,以适应复杂的(C)。

A 市场环境 B 内部和全部的变化 C 组织环境 D 变化需要

解析:

CCAA 转版培训教材 P51 页中提到了组织环境具有综合性、复杂性和不确定性。

15. 组织的产品和服务质量取决于满足(A)的能力,以及所受到的有关的相关方有意和无意的影响。

A 顾客 B 要求 C 市场 D 顾客期望

解析:

GB/T19000-2016 之 2.2.1。

16. 质量管理原则中的领导作用是指(D)建立统一的宗旨和方向,并且创造全员积极参与实现组织的质量目标的条件。

A 领导 B 高层领导 C 最高管理者 D 各级领导

解析:

GB/T19000-2016 之 2.3.2.1。

17. 在“以顾客为关注焦点”的质量管理原则中,质量管理的关注点是满足顾客要求并努力(C)。

A 满足顾客未来的需求和期望 B 超越顾客的要求
C 超越顾客期望 D 满足顾客和其他相关方的需求和期望

解析:

GB/T19000-2016 之 2.3.1.1。

18. 在 GB/T19001-2016 标准中术语“产品”或“服务”仅适用于(B)的产品和服务。

A 提供给顾客或顾客所要求 B 预期提供给顾客或顾客所要求
C 预期提供给顾客 D 顾客所要求

解析:

本标准 1 范围注 1

19. GB/T 19001-2016 标准使组织能够使用过程方法并结合 PDCA 循环和基于风险的思维将其质量管理体系要求与其管理体系标准要求进行(A)。

A 协调或整合 B 融合 C 整合 D 协调

解析:

本标准之 0.4

20. GB/T 19004 《追求组织的持续成功质量管理方法》为选择超出 GB/T19001-2016 标准要求的组织提供(C)。

A 审核依据 B 更高要求 C 指南 D 要求

解析:

19001 标准 0.4 与其他管理体系标准的关系

21. 风险是不确定性的影响，不确定性可能是正面或负面的影响。风险的正面影响可能提供(B)。

A 改进机会 B 机遇 C 预防措施的机会 D 新的挑战李

解析:

19001 标准 0.3.3

22. 机遇的出现可能意味着某种(D)的局面，例如:有利于组织吸引顾客、开发新产品和服务,减少浪费或提高生产率的一系列情形。

A 迎接新挑战 B 有利于实现质量方针和目标
C 实现质量管理有效性 D 有利于实现预期结果

解析:

19001 标准 0.3.3

23. 在单一过程要素示意图中，每一过程均有特定的监视和测量检查点，以用于控制，这些检查点可包括(B)。

A 输入、活动、输出 B 输入源、输入、活动、输出、输出接收方
C 输入、活动起点、活动终点输出 D 供方、输入活动、输出、顾客

解析:

详见 19001 标准 0.3.1

24. 应用过程方法可通过采用 PDCA 循环以及始终(D)对体系进行整体管理，旨在有效利用机遇并防止发生不良结果。

A 进行持续改进 B 进行风险识别 C 检查预防风险 D 基于风险的思维

解析:

19001 标准 0.3.1 总则

25. 过程方法强调了将相互关联的过程作为一个体系加以理解和管理, 有助于组织(D)实现其预期结果。

A 有效地 B 高效地 C 能够 D 有效和高效地

解析:

GB/T19001-2016 标准 0.3.1 总则

26. GB/19001-2016 标准所阐述的质量管理原则没有包括(C)。

A 以顾客为关注焦点、过程方法 B 领导作用、循证决策
C 管理的系统方法、与供方互利的关系 D 全员参与、关系管理、改进

解析:

七项质量管理原则:以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理

27. 基于风险的思维使组织能够确定可能导致其过程和质量管理体系偏离策划结果的各种因素, 采取预防控制, 最大限度地降低不利影响, 并最大限度地(A)。

A 利用出现的机遇 B 采取控制措施 C 面对挑战 D 采用预防工具

解析:

19001 标准 0.1 总则

28. GB/T19001-2016 标准规定的质量管理体系要求是对产品和服务要求的(C)。

A 取代 B 融合 C 补充 D B+C

解析:

标准 0.1 总则。

29. 采用质量管理体系是组织的一项战略决策能够帮助其提高整体绩效。为(B)奠定良好基础。

A 实现战略目标 B 推动可持续发展 C 向组织和顾客提供信任 D 应对组织的风险

解析:

GB/T19001-2016 标准 0.1 第一句

30. GB/T19004 标准关注的重点是(B)。

A 关注对组织的产品和服务提供信心
B 关注对组织实现持续成功的能力提供信心
C 关注增加顾客满意

D 关注组织满足法律法规要求的能力

解析:

GB/T19004 为《追求组织的持续成功质量管理方法》

31. 为帮助最高管理者通过应用质量管理原则来识别并实现财务和经济效益,可参照(A)标准。

A GB/T19024《质量管理实现财务和经济效益的指南》

B GB/T19025《质量管理培训指南》

C GB/T19016《质量管理体系项目质量管理指南》

D GB/T19027《GB/T19000-2000 的统计技术指南》

32. 关于技术状态管理,下列说法不正确的是(D)。

A 技术状态管理可用于满足 GB/T19001 中规定的产品标识和可追溯性要求

B 组织可根据其规模以及产品的复杂程度和性质来实施技术状态管理

C 技术状态管理适用于产品生产周期的每个阶段

D 技术状态管理计划不一定形成文件

解析:

GB/T19017-2008《质量管理体系技术状态管理指南》引言技术状态管理是在产品的整个寿命周期内,运用技术的和行政的手段,对技术状态项目以及有关的产品技术状态信息进行管理的一种活动。技术状态管理是将产品的技术状态形成文件,并在产品寿命周期内的所有阶段,为标识和追溯产品物理的和功能的要求的实现状况及准确获取信息提供途径。

组织可根据其规模以及产品的复杂程度和性质来实施技术状态管理。

技术状态管理可用于满足 GB/T19001 中规定的产品标识和可追溯性要求。

范围:本标准是为在组织内进行技术状态管理提供了指南,适用于支持产品从概念到处置的各个阶段。本标准首先规定了实施技术状态管理的职责和权限,其次是描述了技术状态管理的过程,包括技术状态管理策划、技术状态标识、更改控制、技术状态纪实和技术状态审核。

本标准是一个指南性文件,不拟用于认证目的。5.2 技术状态管理策划

技术状态管理策划是技术状态管理过程的基础。在整个产品寿命周期某个特定的情况下,有效的策划是对技术状态管理活动的协调,技术状态管理策划的输出是技术状态管理计划。

对于某个具体的产品来说,技术状态管理计划应当:---形成文件并得到批准

33. 卓越绩效评价准则对“过程”的评价,应按(A)四个要素评价组织的过程成熟程度。

A 方法-展开-学习-整合

B 方法-学习-展开-整合

C 方法-展开-整合-学习

D 整合-展开-学习-方法

解析:

GB/T19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》附录 c. 本附录所表述的“过程”是指:组织针对标准 4.1-4.6 中各评分条款要求,所采用的方法及其展开和改进。用方法展开学习整合

(Approacr Deployemear Leninginteration, 简称 A-D-L-1)的四个要素评价组织过程的成熟度。

34. 生产者、销售者应当建立健全内部产品质量管理制度，严格实施(A)、 质量责任以及相应的考核办法。

A 岗位质量规范 B 图纸 C 领导指示 D 产品标准

解析：

《中华人民共和国产品质量法》第三条:生产者、销售者应当建立健全内部产品质量管理制度，严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法

35. GB/T19004 标准中，在确定组织背景时，需要考虑的关键因素是(A)、 外部问题、内部问题。

A 利益相关方 B 市场竞争者 C 顾客期望 D 客户

解析：

见本标准 5.1

36. DFMEA 应用在 APQP 的(B)阶段。

A 设计和项目确定 B 产品设计和开发 C 过程的设计和开发 D 纠正措施

解析：

1)产品质量先期策划(APQP,Advenced Produet Quality Paning):

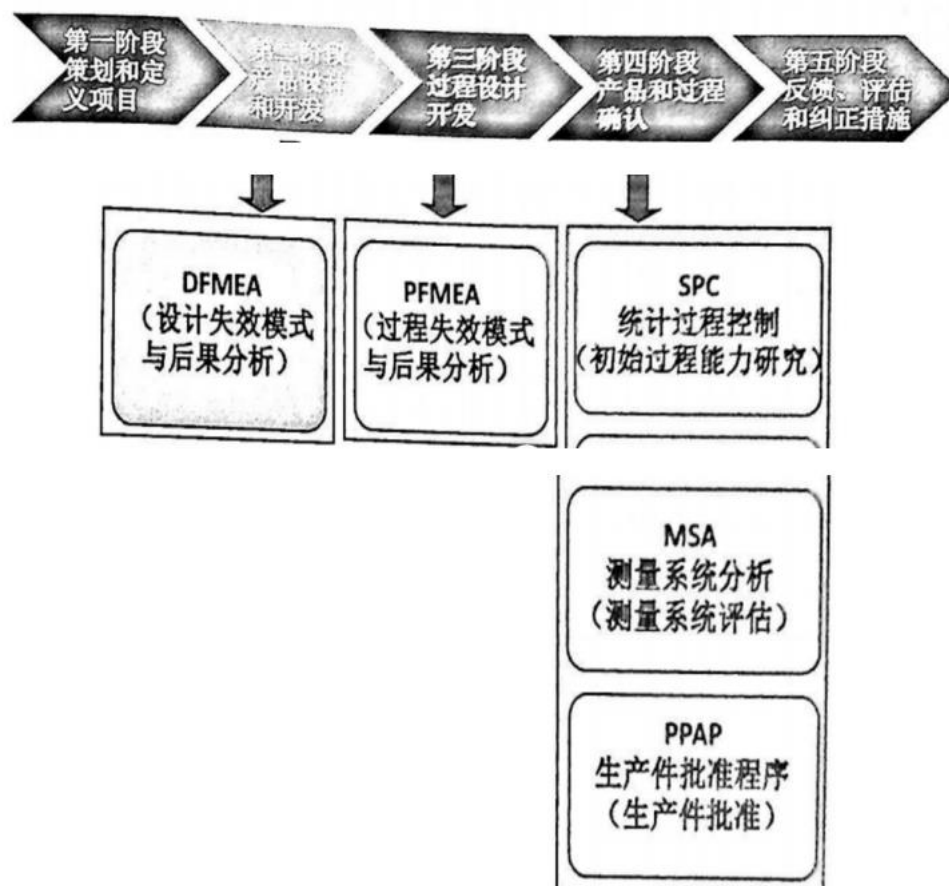
2)生产件批准程序(PPAP,Production Part Apoal Proes:

3)统计过程控制(SPC, Statistical Proces Contro);

4)测量系统分析(MSA.Measure System Analyse);

5)失效模式和效果分析(FMEA,Failure Mode&Efeet Analyse).

见下图：



37. 销售者应该建立并执行进货检查验收制度，验明(A)和其他标识。

A 产品合格证明

B 进货发票

C 安全使用期

D 生产许可证

解析：

《中华人民共和国产品质量法》第三十三条：销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。

4.19 解析版

多选题

1. GB/T19001-2016 标准 2 哪些条款与策划有关?(ABC)。

A 4.1 理解组织及其环境

B 5.1 领导作用和承诺

C 5.2 制定质量方针

D 9.3 管理评审

解析:

标准结构 4、5、6 章- P(策划), 7、8 章- D(实施), 9 章--C(检查), 10 章- -A(改进)。

2. 以下各项中, 属于运行图的有(BD)。

A 排列图

B P 图

C 直方图

D 单值移动极差图

解析:

运行图是显示测量特性随时间变化的图表。选项中排列图和直方图都不是按时间分布绘制的(排列图按不良原因、不良状况、不良发生位置等区分, 直方图按数值范围平均划分), P 控制图和单值移动极差图则是按时间分布绘制而成的。

3. 以下属于组织的知识有(ABCD)。

A 专业期刊

B 购买的科技成果

C 员工经验分享

D 质量事故数据库

4. 基于过程的质量管理体系审核特征之一是过程导向, 即在审核中, 审核员关注(BCD)。

A 质量目标

B 过程间相互关系与接口

C 过程绩效

D 过程。

解析:

与过程相关的都关注

5. 5S 管理之“整顿”是对现场所需用的物品有条理地定位、定量放置, 这些物品始终处于任何人随时都能方便取放的位置。整顿的目的(AB)。

A 使工作场所一目了然

B 作业时, 节省寻找物品的时间

C 消除过多的积压物品

D 创造整洁的工作环境

解析:

“整顿”是指必需物品依规定位、定方法摆放、整齐有序、明确标示, 目的是不浪费时间寻找物品, 提高工作效率和产品质量, 保障生产安全。所以 AB 是对的, C 是“整理”的目的, D 是“清扫”的目的。

6. 测量分析可将各种来源的变差量化, 如来自(ACD)。测量分析也可将来自测量系统的变差作为总过程变差、或总容许变差的一部分予以描述。

A 测量人员的变差

B 测量结果的变差

C 测量仪器自身的变差

D 测量过程的变差

解析:GB/T19027-2005 统计技术指南 4.5.2:测量分析可将各种来源的变差量化, 如来自测量

人员的变差、来自测量过程的变差、或来自测量仪器自身的变差。

7. 在生产线上, 同一生产条件下抽取同一产品 100 件, 测定某质量特性获得 100 个数据。其数据分布一般具有(ABC)重要特征。

A 规律性 B 波动性 C 离散性 D 统计性

解析:同一生产条件下抽取同一产品的质量数据具有个体数值的波动性和总体(样本)分布的规律性。在实际质量检测中,我们发现即使在生产过程是稳定正常的情况下,同一总体(样本)的个体产品的质量特性值也是互不相同的。这种个体间表现形式上的差异性,反映在质量数据上即为个体数值的波动性、随机性,然而当运用统计方法对这些大量丰富的个体质量数值进行加工、整理和分析后,我们又会发现这些产品质量特性值(以计量值数据为例)大多都分布在数值变动范围的中部区域,即有向分布中心靠拢的倾向,表现为数值的集中趋势,还有部分质量特性值在中心的两侧分布,随着逐渐远离中心,数值的个数变少,表现为数值的离中趋势。质量数据的集中趋势和离中趋势反映了总体(样本)质量变化的内在规律性,即呈现正态分布的离散性。所以选 ABC。

8. 可靠性分析可用于(ABC), 推测软件产品成熟度、确定主要产品的耗损特性以有助于改进产品的设计, 或策划所要求的适宜的服务维修计划和工作等场合。

A 验证零件或产品能满足规定的可靠性要求
B 新产品引进的试验数据的可靠性分析
C 对现货产品的可靠性分析
D 对抽样统计结果分析

解析: 见 GB/T19027-2005 统计技术指南 4.8.5。

9. 当组织确定需要对质量管理体系进行变更时, 组织对变更进行策划时应考虑(BCD)。

A 产品的符合性 B 质量管理体系的完整性
C 资源的可获得性及职责和权限分配或再分配 D 变更目的及其潜在后果

解析:

19001 标准 6.3。

10. 依据 ISO/IEC721-1, 监督审核管理方案至少应包括对(ABCD)的审核。

A 获证组织的质量管理体系在实现目标方面的有效性 B 持续的运作控制
C 持续改进活动的进展 D 投诉的处理

解析:

本标准 9.6.2.2。

11. 依据 GB/T19001-2015 标准 8.2.3 条款, 组织应评审的产品和服务的要求包括(ABD)。

A 顾客规定的要求, 包括对交付及交付后活动的要求

- B 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求
C 对外部供方的采购要求
D 与先前表述存在差异的合同或订单要求

解析：

见 GB/T19001 标准 8.2.3.1

12. 组织应确定并提供有效实施质量管理体系并运行和控制其过程所需要的人员。这里的人员按 GB/T19001 标准以下说法不准确的是(ACD)。

- A 管理体系的内审员 B 从事影响质量管理体系绩效和有效性的人员
C 组织控制下的所有人员 D 可能直接或间接影响产品符合要求的人员

解析：

19001 之 7.2a)，D 是老版标准的说法

13. 散布图是(AB)。

- A 描述性统计技术方法
B 研究成对出现的两组数据之间关系的图示技术
C 用一系列等宽不等高的长方形不断地排列在起的图形，用以描述所关心的特性值的分布
D 通过一段时间内所关心的特性值形成的图来观察其随着时间变化的表现

解析：

散布图是通过将一个变量绘制在 X 轴 上，另一个变量的相应值绘制在 Y 轴上，帮助分析两个变量之间的关系，是研究成对出现的两组数据之间关系的图示技术。C 是直方图，D 是趋势图。

14. 以下哪些体现了“基于证据的方法”的审核原则?(ACD)

- A 审核证据是能够证实的
B 审核员独立于受审核的活动
C 审核证据是建立在可获得信息的样本的基础上
D 抽样的合理性与审核结论的可信性密切相关

解析：

19011 标准 4f). B 是独立性原则.

15. GB/T19001 标准要求组织进行知识管理，鼓励组织获取知识，可以通过(ABC)。

- A 总结经验 B 专家指导 C 标杆对比 D 风险应对

解析：

见标准附录 A.7

16. 依据 GB/T19001 标准 7.1.5 条款，以下错误的是(ABD)。

A 测量设备只要按期检定并有权威机构发放的检定合格证书,就说明该测量设备符合预期用途

B 该条款要求对测量设备“予以识别,以确定其状态”,就是要确定其校准状况

C 监视和测量资源也包括人

D 测量溯源的对象是所有监视和测量设备

解析:

A 不一定;B 不只是校准状态:C 正确:D 不是所有而是根据需要而定.

17. 策划如何实现质量目标时,组织应确定(BCD)。

A 考虑到适用的要求

B 采取的措施和需要的资源

C 由谁负责及何时完成

D 如何评价结果

解析:

19001 标准 6.2.2

18. 根据 GB/T19011,审核的启动可涉及到以下活动(BC)。

A 确定审核目的、范围和准则

B 与受审核方建立初步联系

C 确定审核的可行性

D 制定审核计划

解析:

19011 标准 6.2 审核的启动包括 6.2.2 与受审核方建立初步联系和 6.2.3 确定审核的可行性.

19. 根据 GB/T19001 标准,以下关于内部审核的描述正确的是(AD)。

A 组织应确保将审核结果报告给相关管理者

B 组织应编制形成文件的程序

C 审核员不应审核自己的工作

D 组织应保留作为实施审核方案以及审核结果的证据的形成文件的信息

解析:

本标准 9.2.2 中小型组织,内审员可能会审核自身的工作领域

20. 《中华人民共和国产品质量法》规定合格产品应具备的条件包括(ABCD)。

A 不存在危及人身、财产安全的不合理危险

B 具备产品应当具备的使用性能

C 符合产品或其包装上注明采用的标准

D 有保障人体健康、人身财产安全的国家标准、行业标准的,应该符合该标准

解析:本法第 26 条.

21. 当确定审核发现时,应考虑(ABCD)。

A 以往审核记录和结论的跟踪

B 审核委托方的要求

C 样本量

D 非常规活动的发现，或者改进机会

解析：

19011-2013 之 B.8.1

22. 依照《中华人民共和国计量法》，对社会公用计量标准器具、部门和企业、事业单位使用的最高计量标准器具，以及用于(ABCD)等方面的列入强制检定目录的工作计量器具，实行强制检定。

A 医疗卫生

B 安全防护

C 环境监测

D 贸易结算

解析：

本法第九条

23. 按照 ISO/IEC17021 规定，下列哪些是第一阶段审核的目的(ABC)。

A 审核客户的文件化的管理体系信息

B 审核客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键或重要的因素过程、目标和运作的识别情况

C 审核二阶段所需资源配置情况，并与客户商定第二阶段的细节

D 评价客户管理体系的实施情况

24. 下列不属于质量管理体系审核准则的是(BC)。

A 公司编写的质量管理体系文件

B 公司收集的适用环境相关的法律法规

C 公司的消防演练记录

D 公司产品检验规程

解析：

环境法律法规不适用质量管理体系审核，消防演练记录是审核证据，也不属于质量管理体系。

25. 关于创新，下列描述正确的是(ABCD)。

A 创新通常具有重要影响

B 创新是新的或变更的实体实现或重新分配价值

C 通常以创新为结果的活动需要管理

D 创新通常是改进的一种形式之一

26. 对监视和测量资源描述正确的是(ACD)。

A 得到适当的维护以确保持续适合其用

B 当存在测量溯源标准时，可以不保留作为标准或检定依据的形成文件的信息

C 适合特定类型的监视和测量活动

D 保留作为监视和测量资源适合其用途的证据的形成文件的信息

解析：

GB/T19001-2016 标准 7.1.5.1 和 7.1.5.2

27. GB/T19001-2016 标准哪些条款与战略有关?(ABCD)

- A 4.1 理解组织及其环境 B 5.1 领导作用及其承诺
C 5.2.1 制定质量方针 D 9.3 管理评审

解析:

以上条款都提到了组织的战略方向

28. 过程运行环境中的社会因素,表述正确的是(ACD)。

- A 无对抗 B 保护个人情感 C 和谐稳定 D 无歧视

解析:

见 GB/T19001 标准 7.1.4 注 a)

29. 下列关于“根据 GB/T19001-2016 标准实施质量管理体系具有潜在益处”,不恰当的描述(BCD)。

- A 稳定提供符合顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力
B 稳定提供符合顾客要求以及适用的法律法规要求的产品能力
C 统一了不同质量管理体系的基本结构
D 实现了组织使用术语和标准特定术语的一致性

解析:

见 GB/T19001 标准 0.1 总则

30. 组织应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。应利用分析结果评价包括(ABCD)。

- A 针对风险和机遇所采取措施的有效性 B 策划是否得到有效实施
C 外部供方的绩效 D 质量管理体系改进的需求

解析:

GB/T19001-2016 标准 9.3

31. 组织的知识可以基于外部来源,以下哪些是知识的外部来源?(ABC)

- A 标准 B 从顾客或外部供方收集的知识
C 专业会议 D 获取和分享未成文的知识和经验

解析:

见 GB/T19001 标准 7.1.6 注 2

32. 下列哪些是 GB/T19001-2016 标准基本结构示意的 PDCA 循环图中输入的要求?(ABD)

- A 相关方的需求和期望 B 组织及其环境 C 质量管理体系的结果 D 顾客要求

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 0.3.2 图 2, C 为输出

33. GB/19001-2016 标准中，关于质量管理原则的描述，以下哪些不是正确的?(CD)

- A 循证决策 B 关系管理 C 与供方互利的关系 D 基于事实的决策方法

解析:

七项质量管理原则:以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理.

34. GB/T19011 标准规定，决定审核组的规模和组成时,应考虑(ABD).

- A 审核的复杂程度 B 所选定的审核方法 C 审核组长的专业能力 D 法律法规要求

解析:

本标准 5.4.4.

35. 组织应对设计开发过程进行控制，以确保(ABCD).

- A 确定拟获得的结果
B 实施评审、验证、确认活动
C 针对评审、验证、确认过程中所确定的问题采取必要措施
D 保留设计开发过程控制活动的成文信息

解析:

GB/T19001-2016 之 8.3.4

36. 当组织确定需要对质量管理体系进行变更时。组织对变更进行策划时应考虑(BCD).

- A 产品的价格变化 B 管理体系的完整性
C 资源的可获得性及职责和权限的分配或再分配 D 变更目的及其潜在后果

解析:

见 19001 标准 6.3

37. 下列哪些情况违反了产品质量法关于产品或其包装上的标识的有关规定?(AB)

- A 没有产品质量检验合格证明
B 内销产品只有英文标明的产品名称、生产厂名称和地址
C 所标注的产品执行标准为现行有效的国家标准
D 在化妆品包装上注明生产日期和失效日

解析:《产品质量法》第 27 条

38. 根据 GB/19001-2016 标准 6.1.1 条款要求在策划质量管理体系时,组织应考虑到(ABC).

- A 组织的环境 B 相关方的要求 C 需要应对的风险和机遇 D 组织的产品和服务类型

39. 根据 GB/T19001-2016 标准 7.5.2 条款要求，在创建和更新成文信息时，组织应确保适当

的(BCD)。

A 标识和符号 B 格式 C 评审和批准, 确保适宜性和充分性 D 标识和说明

40. 依据 GB/T19001-2016 标准, 应对风险和机遇可为(ABD)奠定基础。

A 提高质量管理体系有效性 B 获得改进结果 C 创造利润 D 防止不利影响

解析:

GB/T19001-2016 引言 0.3.3.

41. GB/T19001-2016 标准 7. 3 条款指人员意识, 要求组织应确保其控制范围内工作人员知晓(ABCD)。

A 质量方针 B 质量目标
C 不符合质量管理体系要求的后果 D 他们对质量管理体系有效性的贡献

解析:

GB/T19001-2016 之 7.3

42. 能证实最高管理者对质量管理体系的领导作用和承诺的活动是(ABCD)。

A 确保制定质量方针和质量目标, 并与组织的环境相适应, 与战略方向相一致
B 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程
C 促进使用过程方法和基于风险的思维
D 推动改进, 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用

解析:

GB/T19001-2016 之 5.1.1

43. 产品质量法中所称缺陷, 是指以下哪些情况?(AB)

A 产品存在危及人身、他人财产安全的不合理危险
B 产品有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的。是指不符合该标准
C 不符合国家推荐标准要求
D 不符合顾客要求

解析:

《产品质量法》第四十六条

44. 5S 现场管理起源于日本丰田公司, 5 个 S 分别代表(AB)。

A 整理、整顿 B 清扫、清洁、素养 C 速度、节约、素养 D 安全、服务

解析:

5s 是整理(Seiri). 整顿(Seiton). 清扫(Seiso). 清洁(Seiketsu)和素养(Shitsuke)5 个词的缩写

45. 以下哪些是六西格玛改进测量阶段的主要工作?(AC)

- A 验证测量系统的有效性
- B 通过数据分析确定过程的关键影响因素
- C 分析过程的当前绩效水平, 确定过程基准
- D 寻找最优改进方案, 使过程的缺陷或变异降至最低

解析:

本题题干有误, 应该问的是测量阶段的主要工作内容。六西格玛改进活动的五个阶段: 界定阶段(Define 也称定义阶段)、测量阶段(Measure)、分析阶段(Analyze)、改进阶段(Improve)和控制阶段(Contro)。A、C 是测量阶段, B 是分析阶段, D 是改进阶段。

1) 界定阶段(D): 确认顾客的关键需求并识别需要改进的产品或流程。组成项目团队, 制定项目计划, 决定要进行测量、分析、改进和控制的关键质量特性(CTQ)。确定项目所涉及的职能部门, 将改进项目界定在合理的范围内。制定项目的目标, 并估算达成目标后项目带来的收益。

2) 测量阶段(M): 通过对现有过程的测量和评估, 基于顾客的关键需求。组织的战略目标或关键绩效衡量标准, 识别影响过程输出的输入, 并验证测量的有效性, 分析过程的当前绩效水平, 确定过程基准。

3) 分析阶段(A): 通过数据分析, 确定影响过程输出的关键影响因素。

4) 改进阶段(I): 寻找最优改进方案, 优化过程输出, 并消除或减小关键因素对输出带来的波动, 使过程的缺陷或变异降至最低。

5) 控制阶段(C): 对改进成果进行优化, 通过修订文件等方法, 使成功经验制度化, 纳入现有的质量管理体系, 通过有效的监测方法维持过程改进的成果, 并寻求进一步提高改进效果的持续改进方法。

46. 计数调整型抽样检验适用于以下哪些情况?(ABD)

- A 连续批产品
- B 进厂原材料、外购件、出厂产品、工序间在制品交接
- C 政府部门监督检查
- D 工序管理和库存品复检

解析:

见 GB/T 2828. 1-2012 标准 1.1 和 1.2。计数调整型抽样检验是指根据已检验过的批质量信息, 随时调整检验的宽严程度, 以促使生产方提供合格产品的一种抽样检验方法。计数调整型抽样检验适用于: 连续批产品, 进厂原材料、外购件、出厂 成品、工序间在制品交接, 库存品复检, 工序管理和维修操作, 一定条件下的孤立批。

47. 关于审核证据的获取, 说法正确的是(ABC)。

- A 导致审核发现的审核证据应予记录
- B 只有验证的信息方可作为审核证据
- C 信息获取的方法应包括: 面谈、 观察、文件审核
- D 对过程之间的接口有关的信息不必收集

解析:

CC01:2015 之 9. 4.4

48. 以下关于审核方案的说法正确的是(ABC)。

- A 认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求
- B 审核方案的确定和任何后续调整,应考虑客户的规模、其管理体系、产品和的结果
- C 监督审核应该至少每个日历年进行一次
- D 审核方案的第一周期从初次认证决定算起,以后的周期从证书颁发之日起算

解析:

CC01: 2015 之 9.1.3, D 以后的周期应从再认证决定之日算起。

49. 组织应确保在控制范围内的工作人员知晓(ABC)。

- A 质量方针和相关质量目标
- B 他们对质量管理体系有效性的贡献,包括改进绩效的益处
- C 不符合质量管理体系要求的后果
- D 应对风险的措施

解析:

GB/T19001-2016 标准 7.3

50. 在策划质量管理体系时,组织应考虑到(ABC)。

- A 组织的环境
- B 相关关的要求
- C 需要应对的风险和机遇
- D 组织的产品和服务类型

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 6.1.1

51. 在创建和更新成文信息时,组织应确保适当的(BCD)。

- A 标识和符号
- B 格式
- C 评审和批准。确保适宜性和充分性
- D 标识和说明

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 7.5.2

52. 组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务,在承诺着向顾客提供产品和服务之前,组织应评审下列哪些要求?(ABC)

- A 顾客规定的要求,包括对交付和交付后活动的要求
- B 顾客虽然没有明示,但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求
- C 组织规定的要求和适用于产品和服务的法律法规要求
- D 由产品和服务所导致的潜在失效后果

解析:

GB/T19001-2016 之 8.2.3.1

53. 组织在确定向顾客提供产品和服务的要求时，应满足下列哪些要求?(AB)

- A 产品和服务的要求得到规定
- B 提供的产品和服务能够满足所声明的要求
- C 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉
- D 关系重大时的应急响应和准备

解析：

GB/T19001-2016 之 8.2.2 条款,C 和 D 是 8.2.1 顾客沟通

54. 按照 GB/T19001-2016 标准要求，组织应在受控条件下进行生产和服务的提供。适用时，下列哪些情况是受控条件?(BCD)

- A 确定产品和服务的要求
- B 配备胜任的人员，包括所要求的资格
- C 可获得成文信息，以规定拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性
- D 采取措施防止人为错误

解析：

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

组织应在受控条件下进行生产和服务提供。

适用时，受控条件应包括：

a) 可获得成文信息，以规定以下内容：

1) 拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性；

2) 拟获得的结果。

b) 可获得和使用事宜的监视和测量资源；

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；

d) 为过程的运行使用事宜的基础设施，并保持事宜的环境；

e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格；

f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认，确认内容包括：

1) 过程评审和批准的准则；

2) 设备认可和人员资格鉴定；

3) 特定的方法和程序的使用；

4) 记录的要求。

g) 采取措施防止人为错误；

h) 实施放行、交付和交付后的活动；

55. 按照 GB/T19001-2016 标准要求, 组织应确保在与外能供方沟通之前。所确定的要求是 (BC)。

A 有效的 B 充分的 C 适宜的 D 可信的

解析:

见本标准 8.4.3

56. GB/T19001-2016 标准中 8.4.1 条款对以下哪些情况做出了规定 (ABC)。

- A 外部供方的产品和服务将构成组织自身的产品和服务的一部分
- B 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客
- C 组织决定由外部供方提供的过程或部分过程
- D 组织自身的产品和服务

57. 关于理解组织环境的基本概念, 以下哪些说法是正确的? (ABC)

- A 理解组织的环境是一个过程。这个过程确定了影响组织的宗旨、目标和可持续性的各种因素
- B 组织环境需要考虑内部因素还需要考虑外部因素
- C 组织的宗旨可被表达为其愿景、使命、方针和目标
- D 组织的宗旨可被表达为价值观和信仰

58. GB/T19001—2016 标准为下列 (AB) 组织规定了质量管理体系要求。

- A 需要证实其具有持续地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力
- B 通过体系的有效应用, 包括体系改进过程, 以及保证符合顾客和适用法律法规要求, 旨在增强顾客满意
- C 需要证实其具有稳定提供满足相关方要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力
- D 通过体系的有效应用, 包括体系改进过程, 以及保证符合相关方和适用法律法规要求, 旨在增强顾客和相关方满意

解析:

GB/T19001-2016 之 1 范围.

59. GB/T19001-2016 标准采用的过程方法, 该方法结合了 (AC)。

- A 策划-实施-检查-处置 B 风险管理 C 基于风险的思维 D 管理的系统方法

解析:

GB/T19001-2016 标准 0.1 总则

60. 实施 GB/T19001-2016 版标准并非意味着需要 (ABC)。

- A 统一不同质量管理体系的架构 B 在组织内使用新版标准的特定术语

- C 形成与新版标准条款相一致的文件 D 必须形成质量手册

解析:

GB/T19001-2016 标准 0.1 总则

61. 在末次会议前, 审核组应(ABCD)。

- A 对照审核目的和审核准则, 审核审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息, 对不符合分级
B 考虑审核过程中内在的不确定性就审核结论达成一致
C 就任何必要的跟踪活动达成一致
D 确认审核方案的适宜性, 或识别任何为将来的审核所需要的修改

解析:

见 CNAS-CC01:2015 标准 9.6 准备审核结论。

62. 认证机构应根据(BCD), 做出是否更新认证的决定。

- A 内部审核和管理评审的过程 B 认证使用方的投诉
C 认证周期内的体系评价结果 D 再认证审核的结果

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.5.4 授予再认证所需的信息

63. 认证机构应确定审核时间, 关于审核时间描述正确是(ABC)。

- A 往返于审核场所之间所花费的时间不计入质量管理体系认证审核时间
B 未被指派为审核员的审核组成员(技术专家、翻译人员、观察员和实习审核员)所花费的时间不计入审核时间
C 认证机构可以使用 ISO/IEC. TS17023 建立的指南; 来确定质量管理体系认证审核时间
D 使用翻译人员不需要额外增加审核时间

解析:

见 CNAS-CC01:2015 标准 9.1.4.2 和 9.1.4.4 注。

64. 以下哪些标准是 GB/T19000 族的技术支持指南标准(ABC)。

- A GB/T19015 《质量管理体系质量计划指南》
B GB/T19016 《质量管理体系项目质量管理指南》
C GB/T19025 《质量管理培训指南》
D GB/T19011 《管理体系审核指南》

解析:

见 ISO9000-2015 质量管理体系基础和术语 2.4.3。

65. 组织确定质量管理体系所需过程及其在整个组织中的应用, 应(ABCD)。

A 按照 6.1 的要求应对风险和机遇

B 确定这些过程所需的资源并确保可获得

C 确定和应用所需的准则和方法

D 实施所需变更

解析:

4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1 组织应按照本标准的要求, 建立、实施、保持和持续改进质量管理体系, 包括所需过程及其相互作用。

组织应确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用, 且应:

a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出;

b) 确定这些过程的顺序和相互作用;

c) 确定和应用所需的准则和方法(包括监视、测量和相关绩效指标), 以确保这些过程的有效运行和控制;

d) 确定这些过程所需的资源并确保其可获得;

e) 分配这些过程的职责和权限;

f) 按照 6.1 的要求应对风险和机遇;

g) 评价这些过程, 实施所需的变更, 以确保实现这些过程的预期结果;

h) 改进过程和质量管理体系。

66. 规定的计量要求从产品要求导出, 测量设备和测量过程都需要这些要求, 要求可表示为最大允许误差、允许不确定度和(ABCD)。

A 测量范围

B 稳定性

C 分辨力

D 环境条件或操作技能

解析:

GB/T19022-2003《测量管理体系测量过程和测量设备的要求》第4章, 总要求: 规定的计量要求从产品要求导出。测量设备和测量过程都需要这些要求。要求可表示为最大允许误差、允许不确定度、测量范围、稳定性、分辨力、环境条件或操作技能要求

67. 经营者向消费者提供有关商品或者服务的(ABCD)等信息, 应当真实、全面不得作虚假或者引人误解的宣传。

A 质量

B 性能

C 用途

D 有效期限

解析:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条: 经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息, 应当真实, 全面, 不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命提出的询问, 应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。

68. 属于 GB/T19001 标准中控制的资源有(ABCD)。

A 成文信息

B 产品设计开发人员

C 生产设备

D 通讯技术

解析:

此题有争议(BCD). 见 GB/T19001-2016 标准 7.1 和 7.1.3d). GB/T19001-2016 标准 3.8.6. 成文信息属于信息的一种, 故选 ABCD 更好。

4.20 解析版

判断题

1. GB/T19001-2016 标准规定的质量管理体系要求是对产品和服务要求的补充。(√)

解析:

见本标准 0.1 总则。

2. 组织必须提供适宜的培训以确保从事影响产品和服务要求符合性工作的人员具备胜任工作的能力。(×)

解析:

见 19001 标准 7.2 能力, 培训不是必须的。

3. 组织按照 GB/T19001-2016 标准中 8.4 的要求就能够对外包过程进行有效的控制。(×)

解析:

不一定。

4. 固有特性是内在特性, 也包括了人们所赋予的特性。(×)

解析:

固有特性是与生俱来的, 不包括人为赋予的。

5. 对质量管理体系进行评价的方法就是内部审核。(×)

解析:

也可能是外部审核

6. 审核委托方可以是受审核方。(√)

7. 依据 GB/T19011 标准, 当获得的审核证据表明不能达到审核目标时, 审核组长应该向审核委托方和受审核方报告理由以确定适当的措施。(√)

解析:

见 19011-2013 标准 6.4.4

8. 描述性统计适用于能够收集到定量数据的几乎所有领域。(√)

解析:

见 GB/19027 统计技术指南 4.2.3

9. 过程能力用来度量一个过程满足要求的程度。(×)

解析:

应该是过程能力指数

10. 趋势图有时也称为“运行图”或“折线图”，它是通过一段时间内所关心的特性值形成的图，来观察其随时间变化的表现。(√)

解析:

GB/19027-2005 统计技术指南 4.2.1。

11. 中国认证认可协会(CCAA)承担对从事认证及认证培训、咨询活动人员执业资格注册工作。(√)

解析:

CCAA 主持人员注册工作

12. 直方图的主要作用是可以发现两组数据之间是相关或不相关，以及相关的程度。(×)

解析:

这是散布图的作用

13. GB/T19011 标准不适用于审核员培训和人员注册的组织。(×)

解析:

本标准引言:适用于所有使用者

14. 审核结束前，审核组必须向受审核方提出审核结论，并可与其讨论对审核结论的不同意见。(√)

解析:

见 GB/T19011 标准 6.4.8

15. GB/T19011-2013 标准主要是为通常所说的第一方第二方审核提供指南。(√)

解析:

19011 之引言第 3 段

16. 检查表可以规范审核程序并保持明确的审核目标，因此在现场审核时，必须严格按照检查表审核。(×)

解析:

见 GB/T19011 标准 6.3.4,必要时可偏离检查表。

17. GB/T19001-2016 标准 8.1 条款“运行的策划和控制”是对生产和服务提供过程的策划和控

制。(×)

解析:

“运行的策划和控制”是对产品和服务提供所需的所有运行过程的策划和控制,包括设计和开发过程、采购过程、生产加工过程、服务过程、交付过程等等。题目只说生产和服务提供过程

18. 对新设计的汽车样车进行碰撞试验是设计验证活动,也可以是设计确认活动。(√)

解析:

碰撞试验可以用来验证设计是否能够有效抵御碰撞,也可以用来做最终的设计确认

19. GB/T19001-2016 标准 8.3.6 条款“设计和开发更改”的对象是针对设计完成后已交付生产或使用中发现的问题所进行的更改。(×)

解析:

还可以针对设计和开发期间所做的更改

20. 审核范围与受审核方质量管理体系的范围是一样的。(×)

A 正确

B 错误

解析:

见 CNAS-CC01: 2015 标准 9.2.1.3:当初次认证或再认证过程包含一次以上审核(例如覆盖不同场所的审核)时单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围

21. 国际单位制计量单位和国家选定的其他计量单位,为国家法定计量单位。(√)

解析:

AQL 是一个连续系列批提交验收时可允许的最差过程平均质量水平,通常以不合格品百分数或每百单位产品不合格数表示。AQL 是可接收和不可接收的过程平均的分界线,一般情况下如果确实知道某批产品的每百单位产品不合格数不超过规定的 AQL 值,应接收该批,否则应拒收该批。但也有例外情况,比如说使用方急需的产品,如果生产方的质量一时难以提高,为了得到产品,AQL 值不得不选得适当大一些,待生产方质量改进后再调整 AQL 值。或者当备用零件多,而且在组装为整件时,不合格零件容易发现并且以合格零件替换,则 AQL 可选得大一些:如果一个零件失效后不能从整件上拆下来替换,以致整件失效,AQL 应选得小一些。所以题目所述是不全面的。

22. 国务院计量行政部门负责建立各种计量基准器具,作为统一全国量值的最高依据。(√)

解析:

《中华人民共和国计量法》第五条

23. 测量不确定度表明一个事实:对给定的被测量的测量结果不是一个值,而是分散在测量值附近的无穷多个值。(√)

解析:

由于测量不完善和人们的认识不足,被测量值具有分散性,即每次测得的结果不是同一件。为了表明这种分散性,测量不确定度就是用来定量说明测量结果的质量的一个参数。

24. 依据 GB/T19013- 2013 标准,争议解决者必须是独立的第三方机构或组织,以确保争议解决过程的公正性。(×)

解析:

GB/T19013-2013 标准 3.7.2 注:争议解决者可以是员工,志愿者或签约人员

25. 用控制图来控制生产过程。可能出现将本来为正常状态判定为不正常,将不正常状态判为正常状态的二类错误。二类错误均会带来损失,同时减少二类错误的损失是不可能的。(×)

解析:

同时减少一类错误和二类错误的方法是有的,增大样本容量可以使两类错误的概率同时降低。样本容量越大,说明样本的统计特征越符合总体特征,因此在验证假设时,对样本进行统计分析所得到的结果越接近真实结果,犯第一类错误与第二类错误的概率可同时降低。

26. 因果是一种分析质量特性(结果)与影响质量特性的因素(原因)的一种工具,因果图又称鱼骨图,是一个定量的工具,可以帮助我们找出引起问题潜在的根本原因。(×)

解析:

鱼骨图是一种定性的工具。

27. 《中华人民共和国认证认可条例》的适用范围包括所有行业和类别的认证活动。(×)

解析:

见本条例第七十五条

28. 认可是指由认可机构对认证机构、检查机构、实验室以及从事评市、审核等认证活动人员的能力和技业资格,予以承认的合格评定活动。(√)

解析:

中华人民共和国认证认可条例第二条

29. 依据 GB/T19013-2009 标准争议解决过程针对的是组织未能解决的投诉,包括组织内部和外部的争议解决。(×)

解析:

本标准引言 0.1:争议解决是当投诉不能在组织内部解决时的一种补偿途径。所以该标准仅

针对组织外部的争议解决。

30. 行业标准分为强制性标准和推荐性标准。(×)

解析:

中华人民共和国标准化法(2017 修订)第二条:标准包括国家标准、行业标准、地方标准和团体标准、企业标准。国家标准分为强制性标准、推荐性标准。行业标准、地方标准是推荐性标准。所以国家标准才分为强制性标准和推荐性标准

31. 在我国国家溯源等级图也称国家计量检定系统表。(√)

解析:

国家溯源等级图在我国也称国家计量检定系统表,是指在一个国家内对给定量的计量器具有效的一种溯源等级图。它是国家对量值传递的程序做出规定的法定性技术文件

32. 因为 GB/T19001 标准 7.1 .4“过程运行环境”主要关注的是产品和服务符合要求,因此“过程运行环境”不包括温度、噪声、天气和照明等因素。(×)

解析:

过程运行环境包括社会因素、心理因素和物理因素。温度、噪声、天气和照明属于物理因素

33. 组织只要依据 G/T19001 标准 7.5.2C)条款的要求对文件进行评审和批准就能保证文件是充分的和适宜的。(×)

解析:

不能保证

34. 依据 GB/T19001 标准,最高管理者应证实其对质量管理体系的领导作用和承诺。(√)

解析:

见标准 5.1.1 第一句

35. 组织应确保策划和运行质量管理体系所需的来自外部的成文信息得到批准并控制其发放。(×)

解析:

见 GB/T19001 标准 7.5.3.2

7.5.3.2 为控制成文信息,适用时,组织应进行下列活动:

a)分发、访问、检索和使用;

b)存储和防护,包括保持可读性;

c)更改控制(如版本控制);

d)保留和处置;

e)防止作废文件的非预期使用。

对于组织确定的策划和运行质量管理体系所必需的来自外部的成文信息,组织应进行适当识别,并予以控制。

36. 收集审核证据时,最好由受审核方管理资料的人帮审核员选择样本,因为他们对情况更了解。(×)

解析:

这样做无法保证审核的客观性和公正性。

37. 组织应当评价质量管理体系所需的过程,实施所需的变更以确保实现这些过程的预期结果,并将过程绩效以及产品和服务的合格情况输入管理评审。(√)

解析:

见 GB/T19001 标准 4.4. 1g) 和 9.3. 2c)3) 条款

38. 在生产线上,同一生产条件下抽取同一产品 100 件,测定某质量特性获得 100 个数据,其数据分布一般具有离散性和波动性。(√)

解析:

同一生产条件下抽取同一产品的质量数据具有个体数值的波动性和总体分布的离散性。在实际质量检测中,同一样本的个体产品的质量特性值是互不相同的,表现为个体数值的波动性。然而对这些数值进行加工、整理和分析后,又会发现质量特性值大多分布在数值变动范围的中部区域,还有一小部分在中心的两侧,随着逐渐远离中心,个数逐渐变少,这种正态分布反映了总体质量变化的离散性

39. GB/T19001-2016 标准 6.1.1 条款是对“应对风险和机遇的措施”的策划要求,6.1.2 条款是对“应对风险和机遇的措施”的实施要求。(×)

A 正确

B 错误

解析:

6.1.1 是应对风险和机遇的措施的目的,6.1.2 是策划要求,没有实施要求。

40. 雷达图是一种模仿电子雷达图像形状的一种图形,用来检查工作成就的一种带有警戒限的图。雷达图常用于多项指标的全面分析,具有完整、清晰和直观的优点。(√)

解析:

题干所述正是雷达图的特征和作用

41. 对于任何生产过程,产品质量总是分散地存在着。若过程能力越高则产品质量特性值的分散就会越小;若过程能力越低,则产品质量特性值的分散就会越大。(√)

解析:

即使生产同一批产品,每个产品的获得特性值总是存在细微的差异。过程能力分析就是检查过程的固有变异和分布,从而估计其产生符合规范允许变差范围的输出的能力。过程能力越高说明过程越稳定,产品特性值越集中在中间值附近,离散程度越低,反之过程能力越低,离散程度越高

42. GB/T19001-2016 标准 7.4 条款是对内部沟通的要求, 8.2.1 条款是对外部沟通的要求。

(×)

解析:

7.4 包括内部和外部沟通

43. 每项标准或系列标准(或一项标准的不同部分)内标准的文体和术语应保持一致。(√)

解析:

见 GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分:标准的结构和编写》条款4.2 统一性

44. GB/T19011 标准主要为通常所说的第一方审核和外部审核提供指南。(×)

解析:

本标准引言:本标准主要注重通常所说的“内部审核”(第一方审核)和“由顾客对其供方所进行的审核”(第二方审核)。外部审核包括通常所说的第二方审核和第三方审核。

45. GB/T19011-2013 标准主要是为通常所说的第一方和第二方审核提供指南。(√)

解析:

见本标准引言

46. GB/T19004 标准阐述了对组织整体绩效的系统性改进。包括对有效和高效的管理体系的策划、实施、分析、评价和改进。(√)

解析:

见本标准引言

47. 《中华人民共和国产品质量法》规定,内销产品或者其包装上的标识可以只用英文标明产品名称、生产厂厂名和厂址。(×)

解析:

本法第二十七条(二)有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址。

4.21 解析版

单选题

1. 不属于战略管理内容的是(C)。

A 确定组织愿景

B 组织内外部环境分析

C 趋稳定产品的验收规则

D 确定组织的业务竞争战略

解析:

《质量管理方法与工具》P96 二、战略管理的内涵。

2. 宏观环境分析模型是(C)。

A 波士顿分析

B 五力分析

C PEST 分析

D 标杆分析

解析:

《质量管理方法与工具》P99 第二节:宏观环境分析模型是分析企业外部宏观环境的一种方法。一般都对政治、经济、社会和技术这四大类影响企业的主要外部环境因素进行分析,称之为 PEST 分析法。

3. 态势分析法最早是由谁提出(A)。

A 韦里克

B 安索夫

C 波特

D 德鲁克

解析:

《质量管理方法与工具》P105 态势分析法定义:是由美国旧金山大学的管理学教授韦里克在 20 世纪 80 年代初提出的。

4. 战略是组织为适应未来环境变化对持续稳定发展中的目标的谋划,这种谋划具有(D)。

A 长远性

B 全局性

C 纲领性

D A+B+C

解析:

《质量管理方法与工具》P94(一)战略的定义第一段。

5. PEST 分析中的 E 指的是(B)。

A 自然环境

B 经济环境

C 消费环境

D 技术环境

解析:

《质量管理方法与工具》P99:PEST

6. 波士顿矩阵中市场增长率高,相对市场占有率低的业务是(B)。

A 明星业务

B 问题业务

C 金牛业务

D 瘦狗业务

解析:

《质量管理方法与工具》P108(三)问题产品。

7. 关于战略管理的不正确描述是(B)。

A 预应式管理 B 因应式管理 C 追求组织长期成功 D 管理范围涉及整体综合管理

解析:

《质量管理方法与工具》P96-97。

8. 宗教信仰及道德规范是 PEST 分析中的哪个分析维度中的内容(C)。

A 政治环境 B 经济环境 C 社会环境 D 技术环境

解析:

《质量管理方法与工具》P101-102 社会文化环境分析。

9. 最早提出业务流程重组的人是(A)。

A 迈克尔.哈默 B 迈克尔.波特 C 德鲁克 D 朱兰

解析:

《质量管理方法与工具》P156~157: BPR 是 20 世纪 90 年代美国麻省理工学院计算机教授迈克尔.哈默 1990 年在《哈佛商业周刊》中提出。

10. 业务流程重组导致的结果是(B)。

A 高度集权 B 组织扁平化 C 强化了职能管理边界 D 团队围绕全流程组建

解析:

《质量管理方法与工具》P158 最后一段: 流程重组将组织扁平化。

11. 业务流程重组的方法有(C)。

A 过程方法 B 乌龟图法 C 全新设计法 D 综合汇总法

解析:

《质量管理方法与工具》P160(一)企业流程重组的方法: 企业流程重组的方法分为系统化改造法和全新设计法。

4.23 解析版

多选题

1. 下列关于波士顿矩阵的说法正确的是(BD)。

- A 放弃战略适用于金牛业务 B 明星业务应采取发展战略
C 无法转型的问题业务也适用于放弃战略 D 瘦狗业务一般采用放弃战略

解析:

《质量管理方法与工具》P107 和 P108。

2. 构成经济环境的战略关键要素有(AD)。

- A 财政货币政策 B 互联网变革 C 潮流与风尚 D 失业率水平

解析:

互联网变革属于技术环境，潮流与风尚属于社会文化环境。

3. 标杆管理发展阶段包括(AB)。

- A 战略性标杆管理阶段 B 全球性标杆管理阶段
C 自由竞争性标杆管理阶段 D 标准化标杆管理阶段

解析:

《质量管理方法与工具》P118-标杆管理的概念和发展背景。共经历五个阶段:竞争产品的比较分析;工艺流程的标杆管理;标杆管理最佳企业管理实践的阶段;战略性标杆管理;全球标杆管理。

4. 平衡计分卡体系的作用是(BCD)。

- A 制定战略 B 描述战略 C 衡量战略 D 管理战略

解析:

《质量管理方法与工具》P112 中部 2 .平衡记分卡体系各部分之间的关系:包括描述战略、衡量战略和管理战略。

5. 下列属于平衡计分卡衡量业绩的维度有(ACD)。

- A 财务 B 信息安全 C 学习与成长 D 顾客

解析:

《质量管理方法与工具》P111 中间第二段:平衡记分卡包含四个方面:财务,顾客,内部流程,学习成长。

6. 战略实现的影响因素(ABCD)。

- A 价值观 B 宏观环境 C 盈利能力目标 D 市场竞争地位目标

解析:

《质量管理方法与工具》P98-99 五、 企业战略实现的影响因素。

7. 态势分析法主要适用于(AB)。

A 竞争对手分析 B 企业战略制定 C 分析市场环境 D 制定生产计划

解析:

AB 是参考答案。《质量管理方法与工具》 P105 一、态势分析法定义第一段。

8. 属于服务蓝图关键服务接触点的有(BCD)。

A 技术点 B 等待点 C 决策点 D 失败点

解析:

《质量管理方法与工具》P151(1)失败点(F)(2)顾客等候点(W)(3)员工决策点(D)。

9. 流程管理的特点有(ABC)。

A 目标性 B 结构性 C 层次性 D 稳定性

解析:

《质量管理方法与工具》P132 下部: (1)目标性(2)内在性(3)整体性(4)动态性(5)层次性(6)结构性。

10. 属于服务蓝图有形展示的是(BD)。

A 酒店的财务软件系统 B 酒店前台的微信支付二维码
C 酒店的办公管理系统 D 酒店介绍的资料

解析:

《质量管理方法与工具》P154 图 5-10,有形展示是指顾客看到的以及顾客经历的每个过程所得到的有形物质。

11. 服务蓝图包括(AB)。

A 横向的客户服务过程 B 纵向的内部协作 C 客户拜访的服务过程 D 客户体验流程

解析:

《质量管理方法与工具》P149 第一句:服务蓝图不仅包括横向的客户服务过程,还包括纵向的内部协作,是描绘整个服务前、中、后台构成的全景图。

12. 服务蓝图构成的基本要素有(ABD)。

A 分割行为的三条分界线 B 前后台服务行为
C 无形的氛围 D 顾客行为

解析:

《质量管理方法与工具》P150 图 5-7:服务蓝图基本构成要素由四个行为区域、三条分界线

以及有形展示组成。其中四种行为主要由顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持过程构成。三条分界线分别为互动分界限、可视分界限和内部互动分界限。没有无形的氛围。

13. 流程描述应遵循的原则有 (BCD)。

- A 可以采用流程执行者各自习惯的符号 B 需要建立流程版本变更管理
C 明确每个流程的关键控制点 D 明确流程中需输入的表单、输出的表单等

解析:

《质量管理方法与工具》P133(二)流程描述(1)每个流程一般单独形成文件(2)使用标准模板和符号体系进行描述(3)明确每个流程的目标、范围、成功标准、关键控制点、主要风险等(4)明确流程中的相关信息流,包括需要输入的表单、处理的表单、输出的表单等(5)需要建立流程版本变更管理。

14. 业务流程重组实施的误区有 (ABD)。

- A 忽视人的因素 B 质量部门直接推动
C 选择关键业务流程 D 组织结构没有调整

解析:

《质量管理方法与工具》P161(三)企业流程重组实施中的误区(1)忽略人的因素(2)最高领导者没有直接推动(3)没有选取关键的业务流程(4)对 BRP 的期望过高(5)管理模式的变革落后,组织结构没有相应调整(6)缺乏对信息技术与业务流程重组互相影响,互相制约的认识(7)将 BRP 理解为压缩组织规模(8)将 BRP 看的过于简单。

15. 根据流程涉及的内容、作用范围流程可以分为的三个层级是 (BCD)。

- A 生产流程 B 战略流程 C 核心流程 D 支持流程

解析:

《质量管理方法与工具》P132-133。

16. 流程分类框架的作用有 (ABCD)。

- A 全面诊断组织过程管理体系 B 保障组织战略的推进及落地
C 促进消除部门壁垒 D 提高响应市场变化速度

解析:

《质量管理方法与工具》P134-135 流程分类框架的作用有:(一)全面诊断组织过程管理体系(二)保障组织战略的推进及落地(三)促进消除部门壁垒(四)提高响应市场变化速度(五)构建不断学习及改进的价值观。

17. 流程的关键要素包括 (ABD)。

- A 输入 B 输出 C 流程符号 D 流程活动

解析:

《质量管理方法与工具》P132 第三段。

18. 下列关于流程说法正确的是(ACD)。

- | | |
|--------------|------------------|
| A 流程具有规范性作用 | B 流程一旦确定就不能再发生变化 |
| C 流程不包含做事的方法 | D 流程是一系列活动的组合 |

解析：

《质量管理方法与工具》P132。

19. 属于服务系统子系统的有(ABD)。

- | | |
|----------|----------|
| A 服务操作系统 | B 服务传递系统 |
| C 服务跟踪系统 | D 服务营销系统 |

解析：

《质量管理方法与工具》P148 图 5-6。

4.25 解析

判断题

1. 用计件值数据的方式表示产品质量时, 该数据属于连续型数据。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P20 第一节第一段:计数值数据是指只能按 0, 1, 2 等数列取值计数的数据, 也称为离散型数据。计数值数据又可分为计件值数据和计点值数据。

2. 双因素无重复试验方差分析中 A 因素具有 m 个水平, B 因素具有 n 个水平则 A 因素不同水平引起的偏差平方和的自由度为 m-1。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P45 详见“表 2-9 双因素无重复方差分析表”, $f_A=m-1$ 。

3. 一般不放回抽样的概率分布服从超几何分布。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P24(二)超几何分布第一段:超几何分布也是统计学上一种离散概率分布。它描述了由有限个物件中抽出 n 个物件, 成功抽出指定种类的物件的次数(不放回)。

4. 引起生产过程产品质量发生波动的各种因素都应该把它找出来并消除。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P20 底部~21 顶部二、质量波动及波动特性, 正常波动的随机因素是不需要消除的。

5. 双因素无重复试验方差分析中, A 因素具有 m 个水平, B 因素具有 n 个水平, 则随机波动产生的误差的自由度为 (m-1)(n-1)。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P45, 详见“表 2-9 双因素无重复方差分析表”, 误差 e, $f_e=(m-1)(n-1)$ 。

6. 双因素无重复试验方差分析中, A 因素具有 m 个水平, B 因素具有 n 个水平, 则 B 因素不同水平引起的偏差平方和的自由度为 n-1。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P45, 详见“表 2-9 双因素无重复方差分析表”, $f_B=n-1$ 。

7. 单因素均等重复试验方差分析中, A 因素具有 m 个水平, 每个水平重复 n 次试验, 则总偏差平方和的自由度为 mn。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P42, 详见“表 2-5 单因素方差分析表”。

8. 单因素均等重复试验方差分析中, A 因素具有 m 个水平, 每个水平重复 n 次试验, 则 A 因素不同水平引起的偏差平方和的自由度为 $m-1$ 。(✓)

解析:

《质量管理方法与工具》P42, 详见“表 2-5 单因素方差分析表”。

9. 单因素均等重复试验方差分析中, A 因素具有 m 个水平, 每个水平重复 n 次试验, 则随机波动产生的误差的自由度为 $mn-1$ 。(✓)

解析:

《质量管理方法与工具》P42, 详见“表 2-5 单因素方差分析表”。

10. 一般放回抽样的概率分布服从二项分布。(✓)

解析:

《质量管理方法与工具》P22(一)二项分布。

11. 当生产过程中含有的偶然因素一般始终存在, 但对产品质量影响较小。(✓)

解析:

《质量管理方法与工具》P20 底部~21 顶部二、质量波动及波动特性。正常波动的波动值往往较小。

12. 对生产过程进行控制时, 主要是识别生产过程中含有的系统因素并把其消除掉。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P21 第二段: 质量管理的一项重要工作, 就是要找出产品质量的波动规律, 把正常波动控制在合理范围内, 消除系统原因引起的异常波动。系统因素是正常的、不需要消除的。

13. 双因素无重复试验方差分析中, A 因素具有 m 个水平, B 因素具有 n 个水平, 则总偏差平方和的自由度为 $mn-1$ 。(✓)

解析:

《质量管理方法与工具》P45 详见“表 2-9 双因素无重复方差分析表”。

14. 平衡计分卡应用简便易行, 特别适用于管理基础差的企业。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P115(四)平衡计分卡的缺点。1. 实施难度大: 平衡计分卡的实施要求企业有明确的组织战略。高层管理者具备分解和沟通战略的能力和意愿, 中高层管理者具有指标创新的能力和意愿。因此管理基础差的企业不可以直接引入平衡计分卡, 必须先提高自己的管理水平, 才能循序渐进地引进平衡计分卡。

15. 波士顿矩阵可以掌握产品结构的现状及预测未来市场的变化, 有效合理分配资源。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P110 第四节的最后一段第一句: 波士顿矩阵应用中, 组织的任务是通过四象法的分析, 掌握产品结构的现状及预测未来市场的变化, 进而有效地、合理地分配企业经营资源。

16. 标杆管理就是要树立一个比较对象进行对比竞争即可。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P118 一, 标杆管理的概念和发展前景第三段: 标杆管理是一项通过衡量比较来提升企业竞争地位的过程。它强调以卓越的公司为学习对象, 通过持续改善来强化本身的竞争优势。标杆管理实质上是模仿和创造, 是一个有目的, 有模板的学习过程。

17. PEST 分析模型适用于宏观环境分析。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P99: 宏观环境分析模型是分析企业外部宏观环境的一种方法。一般都对政治、经济、社会和技术这四大类影响企业的主要外部环境因素进行分析, 称之为 PEST 分析法。

18. 确定组织的使命是经营管理的主要任务。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P96 第二段。确定组织的使命是战略管理的输入, 而非经营管理。

19. 标杆管理的目的是模仿一流企业的经营模式。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P119 开头第一句, 模仿是基本思路, 通过模仿, 学习实现超越才是目的, 而且也不只是经营模式的模仿。

20. 标杆管理进行对标的对象主要是针对产品的特性指标。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P118 一、标杆管理的概念和发展背景。共经历五个阶段: 竞争产品的比较分析; 工艺流程的标杆管理; 标杆管理最佳企业管理实践的阶段; 战略性标杆管理; 全球标杆管理。产品的特性只是其中之一。

21. 标杆管理对标的组织可以是一个, 也可以是多个。(√)

解析:

没有数量的限定。

22. 态势分析法是一种外部宏观环境分析的方法。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P105 第三节态势分析法。宏观环境分析是第二节。

23. 平衡计分卡也是各级管理者有效沟通的工具。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P111(二)平衡计分卡的作用:是一个核心的战略管理与执行的工具,是一种先进的绩效管理工具,是企业各级管理者进行有效沟通的一个重要工具。

24. 企业的经营者在产品到了“瘦狗”阶段的时候就要考虑如何撤退。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P108(二)瘦狗产品:瘦狗类产品也称为衰退类产品,对这类产品应采用撤退战略。

25. 平衡计分卡的非财务指标量化及评价困难。(×)

26. 态势分析法需要构造 SWOT 矩阵。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P105。

27. 机会和威胁分析将注意力放在内部环境变化对企业可能的影响上。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P105 一、态势分析法定义:优劣势分析主要是着眼于企业自身的实力及其与竞争对手的比较,而机会和威胁分析将注意力放在外部环境的变化及对企业的可能影响上。

28. 通过态势分析法可以使战略变得明朗。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P106 第一句:通过 SWOT 分析,可帮助企业把资源和行动聚集在自己的强项和有最多机会的地方,使企业战略变得明朗。

29. 问题业务应采用的都是放弃战略。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P108(二)瘦狗产品:对这类产品应采用撤退战略。(三)问题产品:对问题产品应采取选择性投资战略。

30. 优势和劣势分析着眼于企业自身实力与竞争对手比较。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P105 一、态势分析法定义第一段:优劣势分析主要是着眼于企业自身的实力及其与竞争对手的比较,而机会和威胁分析将注意力放在外部环境的变化及对企业的可能影响上。

31. 标杆管理推进需要组成标杆管理团队。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P120(二)标杆管理的推进步骤: 1. 内部研究与初步竞争性分析 2. 组成标杆管理团队 3. 选定标杆管理伙伴 4. 搜集及分析资讯 5. 采取行动。

32. 服务蓝图明确了顾客接触点。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P151 表 5-6。

33. 乌龟图绘制前应确保现在过程已经被监测。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P139 第一段:龟图绘制前要求组织的各部门收集各过程是否已经有程序文件相关法律法规或技术规范、指导文件等,明确各部门接口关系,并确保现在过程已经被监测、评估。

34. 流程分类框架起源美国生产与质量中心。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P133 底部:流程分类框架源于美国生产与质量中心 (America Productivity and Quality Center),简称 APQC。

35. 流程名称一般采用主谓结构。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P142(四)流程图编制的各类要素 1. 标题要素(1)流程名称:流程图的命名原则是要使用主谓结构。

36. 乌龟图是国际标准化组织推荐的一种单一过程分析图。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P138 底部(一)乌龟图的起源和定义:国际汽车工作组(简称 IATF)推荐了一种单一过程分析图,也是过程图示化的一种方法。因此不是国际标准化组织推荐的,而是 IATF 推荐的。

37. 利用输入实现的“预期结果”就是指的产品或服务。（×）

解析：

《质量管理方法与工具》P127、过程：“预期结果”称为输出还是称为产品或服务，随相关语境而定。

38. 资源是乌龟图的六要素之一。（√）

解析：

《质量管理方法与工具》P138 最后一句：乌龟的头部、尾巴、四只脚和腹部分别代表过程的输入、输出、使用资源、负责人、活动的依据、评价活动的指标。

39. 乌龟图的头代表输入。（√）

40. 员工通过蓝图的培训能迅速了解服务全貌。（√）

解析：

《质量管理方法与工具》P149 的 4. 有利于提高培训效果：员工通过蓝图的培训能迅速了解服务全貌。

41. 具有类似过程的组织建立的质量管理体系基本也是一致的。（×）

解析：

《质量管理方法与工具》P128 第二段：组织的质量管理体系通常是由诸如策划、运行、绩效评价、改进相类似的过程组成，一个过程的输出可成为其他过程的输入。并将其联入整个网络中，但是由于预期结果不同。活动类型不同，资源的不一致，因此每个组织的质量管理体系都是唯一的。

42. 对实现预期结果有重要影响的过程是特殊过程。（×）

解析：

《质量管理方法与工具》P127 倒数第二段：某些过程可能是关键的，还要一类不易或不能经济地确认其输出是否合格的过程，通常称之为“特殊过程”。

43. 流程分类框架设计是从职能的视角来审视组织的行为和活动。（×）

解析：

《质量管理方法与工具》P157(二)(三)。

44. 质量管理体系是由过程组成。（√）

解析：

《质量管理方法与工具》P129(一)过程方法在质量管理体系中的应用原理：质量管理体系由相互关联的过程所组成。

45. 过程是利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P127 一、过程的定义。

46. 流程决定了 IT 应用的深度。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》第 138 页(三)流程与 IT 第一段。

47. PDCA 循环能够应用于所有过程以及整个质量管理体系。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P130 中间:PDCA 循环能够应用于所有过程以及整个质量管理体系。

48. 过程方法有助于有效利用机遇并防止发生不良后果。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P129-3. 基于风险的思维有助于有效利用机遇并防止发生不良后果。

49. 服务蓝图从管理者角度描绘服务过程。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P148 服务蓝图是站在顾客角度。

50. 业务流程重组是一个持久的动态的过程。(√)

解析:

《质量管理方法与工具》P157 业务流程重组是连续不断的过程。

51. 业务流程重组就是要压缩组织规模。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P161(三)业务流程重组实施的误区(7)将 BRP 理解为压缩组织规模。

52. 流程图不能用于流程优化阶段和流程再造阶段。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P141 规范流程, 优化流程以及流程再造都离不开流程图这个核心工具。

53. 外部互动线将有形展示与顾客行为分开。(×)

解析:

《质量管理方法与工具》P150 图 5-7 将顾客行为与前台行为分开。

54. 过程要想得到增值就要对过程进行策划，并使其在受控条件下运行。(√)

解析：

《质量管理方法与工具》P127 过程第一段：组织通常对过程进行策划，并使其在受控条件下运行，以增加价值。

55. 流程分类框架主要适用于制造业。(×)

解析：

《质量管理方法与工具》P134(二)APQC 流程分类框架结构：它可以适用于多个行业，如制造业，服务，卫生，政府，教育。

单选题

1. 当获得的审核证据表明不能达到审核目标时审核组长应向审核委托方和受审核方报告理由以确定适当的措施。这些措施不包括(D)

A 重新确认或修改审核计划

B 改变审核目的、范围

C 终止审核

D 向受审核方提交审核证据

解析：

GB/T19011-2013 标准 6.4.4

2. 将收集到的审核证据对照(C)进行评价的结果 是审核发现。

A GB/T19001 标准

B 法律、法规要求

C 审核准则

D 质量管理体系文件

解析：

GB/T19011-2013 标准 3.4

3. 质量管理体系内部审核的依据有(B)。

A 审核方案

B ISO9001 标准

C 审核员的审核经验

D 专业知识

解析：

审核的依据只能是审核准则，选项中是审核准则的只有 B。

4. 审核方案是(A)。

A 针对特定的时间段所策划并具有特定目的的一组(一次或多次)审核

B 对审核进行策划后所形成的文件

C 审核检查方案

D 审核计划

解析：

GB/T19011-2013 标准 3.13

5. 以下说法错误的是(D)

- A 首次会议应确认审核计划
- B 审核组长应该能够指导实习审核员进行审核
- C 审核方案中的目的应当考虑其他相关方的要求
- D 现场审核过程中, 由审核组长确定审核范围

解析:

审核范围不由审核组长确定, 而是认证机构的审核方案管理人员和审核委托方确定。

6. 审核员在某企业机加工车间下料工序审核操作工没有提供该工序作业指导书, 审核员该如何处理?(C)

- A 开具不符合报告
- B 作出“未发现不符合”的结论
- C 就此问题进一步追踪
- D 结束该工序的审核

解析:

没有提供作业指导书不一定就是不符合, 可能存在其他指导文件, 审核员应该进一步追踪, 以确认是否存在不符合。

7. 在某部门审核时, 审核计划的时间为 2 小时, 部门经理说必须要处理一件急事, 需要 2 个小时后才能回来, 你应当如何处理?(C)

- A 先休息等他回来以后再审核
- B 先看资料。再他回来以后, 再澄清相关情况
- C 与组织沟通, 考虑调整时间
- D 告诉经理时间紧, 最好不要离开

解析:

当出现突发状况使原定的审核计划无法按期完成时, 需要和审核组及受审核方沟通, 根据情况调整审核安排。

8. 下列说法不正确的是(C)。

- A 审核组可以由一名或多名审核员组成
- B 审核组应至少配备一名经认可具有专业能力的成员
- C 实习审核员可在技术专家指导下承担审核任务
- D 实习审核员不可以单独审核

解析:

实习审核员不能独立审核。

9. 首次会议的目的包括(D)。

- A 确认所有相关方(例如受审核方、审核组)对审核计划的安排达成一致
- B 确保所策划的审核活动能够实施
- C 介绍审核组成员

D 以上都是

解析:

GB/T19011-2013 标准 6.4.2。

10. 下列文件应在现场审核前通知受审核方的是(B)。

A 检查表

B 审核计划

C 审核工作文件

D 以上都需要

解析:

检查表等审核工作文件不需要通知受审核方，审核计划必须提前通知受审核方。

11. 当有建立合同关系的意向时，到供方进行体系评价是(B)。

A 第一方审核

B 第二方审核

C 第三方审核

D 以上都不是

解析:

见 GB/T19011 标准引言, 对供方进行的审核为第二方审核。

12. 质量管理体系审核是用来确定(C)。

A 组织的管理效率

B 产品和服务符合有关法律法规要求的程度

C 质量管理体系满足审核准则的程度

D 质量手册与标准的符合程度

解析:

质量管理体系审核就是用来审核组织的质量管理体系是不是符合标准, 审核的对象既不是管理效率, 也不是产品和服务, 也不是质量手册, 而是质量管理体系。

13. 现场审核中的末次会议应由(D)主持。

A 向导

B 企业最高管理者

C 企业授权代表

D 审核组长

解析:

首末次会议都由审核组长主持

14. 审核证据是与审核准则有关并能够证实的记录、事实陈述或其他信息，以下哪种情况不可以作为审核证据?(B)

A 技术部经理说“技术部采用方差分析法进行分析时，认为数据是服从正态分布的，所以从不检验数据的正态性”

B 受审核方供应商说“这家单位用我们的产品从来都不做进货检验的，对我们充分信任”

C 对受审核组织某供应商进行评价记录

D 对某受审核组织新产品设计和开发输入的评审记录

解析:

供应商所说未经审核员证实不能作为审核证据。

15. 某企业总经理在全体职工大会上说明建立一个征集、评审、完善审核、转化、应用合理化建议的机制的重大意义, 动员广大员工积极参加合理化建议相关活动, 为企业献计献策。该情况符合 GB/T19001-2016 标准的哪项要求?(A)

- A 5. 1. 1h B 6. 2. 2 C 5. 3d D 7. 3d

解析:

题目所述为总经理的领导作用, 因此属于条款 5. 1. 1h: 促使人员积极参与, 指导和支持他们为质量管理体系的有效性做出贡献

16. 审核供应部和检测部门之间接口活动的主要内容是(C)。

- A 原料检验方法是否符合规定要求 B 对供方评价是否满足评价准则要求
C 检测部]对原料的检测结果的反馈 D 供应部门对原料仓库结果的反馈

解析:

部门之间的接口活动信息就是部门之间的工作交接信息。供应部门的主要职责是提供原材料, 而检测部门是对供应部门提供的原材料进行检测, 将检测结果告知供应部门。因此两者接口活动的主要内容是检测部门对原料检测结果的反馈。

17. 以下哪种情况可作为质量管理体系审核的审核证据?(B)

- A 审核员看见隔壁企业正在施工的人员未带安全帽
B 审核员在食品加工企业的车间内发现分拣包装操作人员未按规定操作
C 向导向审核员解释不合格的处置情况
D 观察员查看受审核方工艺控制记录

解析:

首先, 隔壁企业的问题不能作为本单位的审核证据; 其次, 向导只能帮助联系和安排审核活动, 观察员只能对审核做见证, 他们都不能提供审核证据。只有 B 选项可以成为审核证据。

18. 以下不属于质量管理体系审核准则的是(D)。

- A 公司与顾客签订的协议 B 公司生产用工艺卡片
C 岗位操作法 D 向导提供的竞争对手的《生产操作规程》

解析:

审核准则不能由向导提供, 而且竞争对手的操作规程不能作为本单位的审核准则

19. 随着市场形势的变化, 某机械制造企业调整产品结构, 更新组织结构, 优化业务流程重新配置资源, 此情景符合(C)。

- A 设计开发更改 B 组织职能调整 C 质量管理体系变更策划 D 过程绩效

解析:

题目所述包括设计开发、职能分配、资源配置等多个质量管理体系的过程同时变更, 属于质

量管理体系变更策划。

20. 审核员在现场审核时询问针对公司的质量目标如何实现时, 公司管理部门拿出一份体系管理方案, 适合这一情景的是(B)。

A 6. 2. 1 B 6. 2. 2 C 6. 3 D 5. 2

解析:

目标实现的策划 6. 2. 2

21. 某机械制造公司委托某第三方认证机构对属下五家工厂进行第三方质量管理体系认证审核, 在确定审核目的时, 你认为应由(A)确定。

A 认证机构 B 某机械制造公司 C 审核组长 D 审核员

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9. 2. 1. 1:审核目的应由认证机构确定。

22. 组织应确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则, 并加以实施, 适合这情况条款的是(B)。

A 7. 4. 1 B 8. 4. 1 C 8. 4. 2 D 4. 1

解析:

7. 4. 1 无这一条款, 应该是 7. 4 沟通, 8. 4. 1 外部提供的过程、产品和服务的控制总则, 8. 4. 2 控制类型和程度 4. 1 理解组织及其环境。

23. 审核报告由审核组长负责编写, 并经批准分发。你认为正确的是(A)。

A 审核报告的所有权归认证机构 B 审核报告的所有权归审核组
C 审核报告的所有权归受审方 D 审核报告的所有权归审核委托方

解析:

第一方和第二方审核依照 GB/T19011-2013 审核报告归审核委托方所有。第三方审核依照 CNAS-CC01:2015 标准 9. 4. 8. 1 审核报告归认证机构所有。

24. 在编制审核计划时, 审核组长不必考虑(D)。

A 专业审核员的能力 B 审核对组织形成的风险
C 多现场数量 D 认证费用

解析:

GB/T19011 标准 6. 3. 2. 1 条款: 专业审核员的能力、审核对组织形成的风险和多现场数量, 这些要考虑的

25. 依据 ISO/IEC17021, 当管理体系、组织或管理体系的运作环境(如法律法规)有重大变更时, 再证审核活动可能需要(B)。

A 重点审核变化部分 B 有第一阶段 C 有文件规定 D 实施审核的人员

解析:

本标准 9.6.3.1.3

26. 在监督审核中缩小审核范围的条件不包括(C)。

- A 获证组织的主要区域、主要生产线、主要过程够不再持续符合认证标准和其他附加要求
- B 获证组织的认证范围内部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再保持认证资格，组织申请缩小审核范围的
- C 获证组织将某污染较重的工序承包给相关方
- D 获证组织不再生产某类认证覆盖产品或不再提供某种认证覆盖服务

解析:

外包过程不能排除出审核范围。

27. 根据 ISO19011 标准，关于审核的沟通，以下说法不正确的是(D)。

- A 审核组长应定期讨论交换信息
- B 审核组长必须定期向受审核方通报审核进展及相关情况
- C 审核组长必须定期向审核委托方通报审核进展及相关情况
- D 当审核证据显示有紧急的和重大的质量风险时，应当及时向审核委托方报告，但不需要报告受审核方

解析:

GB/T19011-2013 标准 6.4.4。

28. 对审核后续活动，下列说法正确的是(A)

- A 如需采取纠正、预防或改进措施，此类措施通常由受审核方确定并在商定的期限内实施，不视为审核的一部分
- B 受审核方应将这些措施的状态告知国家政府相关部门
- C 应对纠正措施的完成情况及有效性进行验证，但验证不是随后审核的一部分
- D 审核方案可规定由审核组成员进行审核后续活动。通过发挥审核组成员的专长实现增值。

解析:

GB/T19011-2013 标准 6.7。

29. 首次会议应考虑以下哪些方面?(D)

- A 确认与保密有关的事宜
- B 确认审核组的健康安全事项、应急和安全程序
- C 有关审核可能被终止的条件的信息
- D 以上全部

解析:

GB/T19011-2013 之 6.4.2

30. 如果认证机构不能在第二阶段审核结束后(D) 内验证对(D)不符合实施的纠正和纠正措施, 则应在推荐认证前再实施一次第二阶段审核。

A 3 个月、/ B 6 个月、/ C 3 个月、严重 D 6 个月、严重

解析:

CC01:2015 之 9.5.3.2

31. 审核组() 识别改进机会, (B) 提出具体解决办法的建议。

A 不可以、也不得 B 可以、但不应 C 可以、且 D 以上都不对

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.4.8.1

32. 依据 ISO/IEC17021-1, 如果认证机构在审核中使用多场所抽样, 则应制定(D) 以确保对管理体系的正确审核。

A 审核方案 B 审核方法 C 抽样方法 D 抽样方案

解析:

本标准 9.1.5

33. 关于不符合, 与客户讨论的目的是为了(B).

A 提示不符合原因 B 不符合得到理解 C 拟定不符合的解决办法 D 以上都不对

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.4.5.3

34. 以下哪一种情况可以作为质量管理体系审核证据?(D)

A 钢铁生产企业的操作人员自带的午餐
B 向导说“公司这几年在产品安全方面投入了大量的研发资金”
C 化工企业的安全科科长说“这几年公司在本质安全上投入了大量的资金”
D 设计科科长说“我们确实这几年在产品安全性方面投入了大量的研发资金”

解析:

员工午餐与质量管理无关;向导的职责是帮助审核员联络审核活动和保证现场的安全等, 不能干预审核, 不能提供审核证据;安全科长反映的是职业健康安全问题, 不是质量问题;设计科与产品质量有直接关系, 只有 D 能够作为审核证据。

35. 审核实施阶段的文件评审, 你认为下列说法不正确的是(B).

A 确定文件所属的体系与审核准则的符合性 B 确定文件实施的有效性
C 收集信息以支持审核活动 D 文件评审可以与其他审核活动相结合

解析:

GB/T19011-2013 之 6.4.3

36. 在审核客户服务部时,该部门负责人介绍了收集和利用顾客满意信息的具体要求和方法,该部门负责人介绍的内容是(A)。

A 审核准则 B 审核发现 C 审核结论 D 审核证据

解析:

要求和方法属于审核准则

37. “某建筑公司的工程技术部向喷涂工人提供油漆色标”。此情景符合 GB/T19001-2016 标准哪个条款要求?(C)

A 7.1.3 B 8.1 C 8.5.1 D 8.6

解析:

油漆色标是对施工过程的控制要求,因此属于 8.5.1 生产和服务提供的控制。

38. 认证证书的认证范围由谁决定?(B)

A 申请人决定 B 认证机构决定 C 受审核方决定 D 认证机构和申请人协商决定

解析:

授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复、撤销认证,都是由认证机构做出决定,因此认证证书的认证范围也是由认证机构决定。

39. GB/T19011 标准提供关于审核方案管理和管理体系审核的策划和实施以及审核员和审核组能力的评价指南,这里所提及的能力是指(B)。

A 实施审核的能力
B 应用知识和技能获得预期结果的本领
C 掌握审核方法与技巧
D 管理审核组的本领

解析:

本标准 3.17

40. 某公司生产现场新购置了一台数控机床来满足生产要求以及质量要求,公司派操作人员专门外出去参加培训,掌握操作技能。此情景适用于 GB/T19001-2016 标准哪个条款要求?(C)

A 7.3 B 7.1.2 C 7.2 D 7.1.6

解析:

通过培训让操作人员掌握能力,属于 7.2b)

41. 审核员审核受审核方的监视和测量设备校准情况时,抽样的样本应来源于(B)。

A 所有的监视和测量设备 B 用于验证产品和服务符合要求的监视和测量设备
C 正在使用的监视和测量设备 D 所有暂时不用的监视和测量设备

解析:

不是所有的监视和测量设备都需要抽样,而是对当前能够影响产品和服务质量的监视和测量设备进行抽样。

42. 审核组应当与受审核方起评审不符合, 以便(A)

- A 确认审核证据的准确性
- B 使受审核方接受不符合
- C 为末次会议顺利召开做准备
- D 商定纠正措施的验证方式

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.4.5.3。

43. 监督审核应至少每个日历年进行一次, 初次认证后的第一次监督审核应在(A)进行。

- A 认证决定日期起 12 个月内
- B 初次认证审核第二阶段审核最后一天算起的一年内
- C 初次认证审核第二阶段不符合项的纠正措施完成之日起一年内
- D 颁发认证证书之日起一年内

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.1.3.3

44. 认证机构在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时。应考虑(B)。

- A 受审核方解决第一阶段不符合项所需的时间
- B 受审核方解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间
- C 受审核方根据自己情况确定的时间
- D 与受审核方协商确定的时间

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.3.1.2.4

45. 对申诉的决定应由(C)做出, 或经其审查和批准并应告知申诉人。

- A 认证机构负责人
- B 上级监管机构
- C 与申诉事项无关的人员
- D 认证决定人员

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.7.7

46. 关于过程能力指数, 以下说法错误的是(B)。

- A 随着过程的调整, 过程能力指数也会改变
- B 过程能力指数越高, 过程不合格率越高
- C 在过程调整后应重新计算过程能力指数
- D 过程能力指数越高, 过程不合格率越低

解析:

过程能力指数,是过程能力满足产品质量标准的程度,用 C_p 来表示。因为在稳定状态下, $\pm 3\sigma$ 范围内包括了 99.73%的产品过程能力通常用 6σ (即 $\mu \pm 3\sigma$) 来表示。过程能力越高,则产品质量特性值的分散就越小,产品质量就越集中在中间值附近;过程能力越低,则产品质量特性值的分散就越大,产品质量偏离中间值就越多。不合格的发生率就越高。因此过程能力指数是以数据直接反映出过程能力满足过程的规格要求的程度,并可以估算出过程可能产生的不合格率,因此就能对过程的状态做出正确的判断,以便立即采取相应措施。过程调整之后,过程能力指数就会发生改变,需要重新计算以确定是否达到了调整目的。

47. 质量管理体系审核中一般不采用以下哪种方法收集信息?(C)

A 面谈 B 查阅文件记录 C 抽取产品送认可的实验室检测 D 现场观察

解析:

见 19011 标准 6.4.6,收集信息的方法包括面谈、观察、文件(包括记录)评审

48. 质量管理体系审核与质量管理体系认证的共同点包括(A)。

A 都对质量管理体系实施现场审核及编制审核报告 B 都要颁发证书
C 都是一种第三方审核 D 以上都不是

解析:

审核与认证都需要经过审核,A 正确。认证要颁发证书但审核不需要,认证需要经过第三方审核,但审核可能是第一方或第二方审核。

49. 认证中的初次审核是指(C)。

A 现场审核前的初访 B 预审核 C 组织提出申请后的首次正式审核 D 以上全不是

解析:

认证审核中的初次审核是指还未获证的组织提出认证申请后的首次正式审核

50. 应当对纠正措施的完成情况及其有效性进行验证验证方式取决于(A)。

A 不符合的严重程度 B 不符合数量的多少
C 与受审核方共同商定 D 被验证信息的可信程度

解析:

对比 CNAS-CC01:2015 标准 9.5.2b)c) 两条可知验证的方式取决于不符合的严重程度

51. 以下对产品质量特性无直接影响的人员是(A)。

A 产品检验人员 B 产品制造人员 C 产品开发人员 D 工艺设计人员

解析:

产品检验时,产品已生产完毕,质量特性已无法改变,因此无影响

52. 按(C)划分部门是目前最普遍采用的一种方法。

A 产品 B 地区 C 职能 D 时间

解析:

按职能划分部门是最普遍的做法

53. 关于现场审核的首、末次会议，以下描述正确的是(A)。

- A 现场审核的首、末次会议必须由审核组长主持
- B 现场审核的首次会议必须由审核组长主持，末次会议必须由受审核组织最高管理者主持
- C 现场审核的首、末次会议必须由受审核组织的最高管理者主持
- D 现场审核的首、末次会议可以由审核组长和审核组成员共同主持

解析:

首末次会议都是审核组长主持

54. 关于检查表以下说法正确的是(A)。

- A 它是审核员对审核活动进行具体策划的结果 B 它应提前交给受审核部门的人员认可
- C 它必须经过管理者代表的批准 D 它有标准规定的统一格式

解析:

检查表是审核员对审核思路的一种规划，是个人化的审核工具，不需要提交给任何人批准或认可，也不用拘泥于统一的格式。

55. 对于主要原材料的采购，在满足生产要求的品种、质量、性能、数量等条件下，主要比较采购的可靠性及(D)。

- A 供应方式 B 运输方式 C 仓储方式 D 价格的经济性

解析:

在品质性能数量都满足的条件下，肯定要考虑采购成本

56. 审核准则、审核证据、审核发现三者之间的关系为(A)。

- A 审核证据对照审核准则形成审核发现
- B 审核发现对照审核准则形成审核证据
- C 审核准则形成审核证据，从而形成审核发现
- D 三者毫无关系

解析: .

见 19011 标准 3.4 审核发现的定义

57. 受审核方在审核中，因以下理由提出申请更换审核组的具体成员，其中哪一项不是合理理由?(A)。

- A 该审核员审核太认真 B 该审核员曾为本公司提供过咨询
- C 该审核员一年前是本公司的雇主 D 该审核员有缺乏职业道德行为

58. 以下哪一种情况可以作为审核证据?(D)

- A 陪同人员说“他们供应科是从非合格供方中采购的这种关键材料”
- B 在某钳工的工具箱中发现一把自制的匕首
- C 财务科主管说“我们建立体系的投资太大了，产品成本增加了”
- D 供应科长说“我们确有一种关键材料是由非合格供方中采购的”

解析：

A 陪同人员不能提供审核证据，BC 都与质量管理体系无关，D 可以作为审核证据。

59. 组织结构分为三部分，其中不包括(A)。

- A 组织理论
- B 组织机构
- C 职务系统
- D 相互关系

解析：

理论不属于结构

60. 在确定审核时间时，认证机构不应该考虑的因素是(C)。

- A 客户及其管理体系的复杂程度
- B 场所的数量和规模、地理位置以及对多场所的考虑
- C 从客户收取的认证费用的多少
- D 与组织的产品、过程或活动相关联的风险

解析：

CNAS-CC01:2015 标准 9.1.4.2。

61. 以下哪项是质量管理体系审核的审核发现。(A)

- A 机加工操作人员加工零件的方法和相应的作业指导书的规定是一致的
- B 机加工操作人员正在按图纸加工零件
- C 机修车间负责人向审核员提供了《设备维护保养规程》
- D 机修车间的操作人员每周对各车间的生产设备进行次检修

解析：

审核发现是审核证据对照审核准则进行评价的结果。A 选项既有证据又有准则还有评价结果，因此是审核发现。B 和 D 都只有审核证据，C 只有审核准则，所以都不对

62. 当受审核方对审核计划提出异议时，正确的做法是(C)。

- A 审核组长可以不予理会仍然按照原计划实施
- B 审核组长必须按照受审核方的意见对原计划进行修改
- C 应当在审核组长、受审核方和审核委托方之间得到解决
- D 应由认证机构进行裁决

解析：

见 19011 标准 6.3.2.2 最后一句。

63. 关于审核的完成，以下说法正确的是(D)

- A 现场审核末次会议的结束，审核即告结束
- B 分发了经批准的审核报告，审核即告结束
- C 受审核方不符合项整改通过审核组验证，审核即告结束
- D 当所有策划的审核活动已经执行或出现与审核委托方约定的情形时(例如出现了妨碍完成审核计划的非预期情形)，审核即告结束

解析：

19011-2013 之 6.6, B 是 19011-2003 的说法

64. 根据《中华人民共和国产品质量法》，以下错误的是(B)。

- A 国家根据国际通用的质量管理标准，推行企业质量体系认证制度
- B 国家参照国际先进的产品标准和技术要求，强制实行产品质量认证制度
- C 国家对产品质量实行以抽查为主要方式的监督检查制度
- D 产品质量检验机构必须依法按照有关标准客观、公正的出具检验结果

解析：

见本法第十四条，产品质量认证制度是企业自愿推行的，不是国家强制实行

65. 观察员可来自(D)，可陪同审核组但不参与审核。

- A 受审核方
- B 监管机构
- C 其他见证审核的相关方
- D 以上全都是

解析：

CNAS-C01:201 5 标准 9.2.2.2.1 注

66. 依据 ISO/IEC17021 初次认证的审核组应对在(B)中收集的所有信息和证据进行分析，以评审审核发现并就审核结论达成一致。

- A 二阶段审核
- B 一阶段和二阶段审核
- C 整个认证周期的审核
- D 以上都是

解析：

见本标准 9.3.1.4

67. 比 6sigma 更进一层的管理是(C)。

- A ISO9001
- B 全面质量管理
- C 零缺陷管理
- D 工业工程

解析：

从管理目标而言,6sigma 和零缺陷管理都关注产品合格率的结果,因此这两者较其他几个更具有可比性。从合格率来说,6sigma 只是改进的结果 , 毕竟还是有缺陷(每百万会有 3-4 个机会产生缺陷),而零缺陷则完全是出于预防缺陷出现的思维,而且缺陷是 0,因而比 6sigma 更加进步。

68. GB/T19012- 2008《质量管理 顾客满意组织处理投诉指南》不适用于(B).

- A 组织内与产品相关的投诉处理 B 需要在组织以外寻求解决的争议
C 所有类似的商业或非商业活动 D 电子商务相关的投诉处理过程

解析:

见本指南 1 范围。

69. 关于强制检定范围，以下说法错误的是(C).

- A 社会公用计量标准器具
B 部门和企业使用的最高计量标准器具
C 用于贸易结算、安全防护、医疗卫生、环境监测方面的工作计量器具
D 事业单位使用的最高计量标准

解析:

见《中华人民共和国计量法》第九条

70. 某机械制造公司委托某第三方认证机构对属下五家工厂进行第三方质量管理体系认证审核,在确定审核目的时,你认为应由(A)确定。

- A 审核机构 B 审核委托方 C 审核组长 D 审核员

解析:

第三方认证审核 CNAS-CC01:2015 标准 9.21 审核目的应由认证机构确定。

71. 依据 GB/T19011 标准,技术专家是指(B)。

- A 向受审核方提供特定知识和技术的人员
B 向审核组提供特定知识或技术的人员
C 向审核委托方提供特定知识或技术的人员
D 随行审核组的技术顾问,但不是审核组的成员

解析:

本标准 3.10 技术专家的定义。技术专家是审核组的成员,但不是审核员。

72. 以下对有关“审核计划”和“审核方案”概念的理解正确的是(B)。

- A 审核方案的输出就是审核计划
B 审核方案和审核计划都是审核策划的结果
C 审核方案和审核计划都是审核组长的职责
D 审核方案和审核计划都应该形成文件

解析:

审核方案的输出不仅包括审核计划,还包括审核目的、范围、准则等。审核方案不是审核组长的职责,而是审核方案管理人员的职责,没有要求审核方案和审核计划都要形成文件。只

有 B 选项正确,二者都属于策划的输出。

73. 在审核中,如果收集的证据显示受审核方存在紧急的和重大的风险,应及时报告受审核方,适当时向(C)报告。

A 认证机构 B 监管机构 C 审核委托方 D 审核机构

解析:

19011 标准 6.4.4

74. 依据 GB/T19011 标准对于符合性的记录,应考虑的内容不包括(C)。

A 明确判断符合的审核准则 B 支持符合性的审核证据
C 所有的审核发现 D 符合性陈述,适用时

解析:

本标准附录 B.8.2 记录符合性。

75. 管理体系认证工作中,启动文件审核的时间为(B)。

A 合同评审时 B 现场审核活动之前 C 阶段审核完成后 D 二阶段审核时

解析:

认证工作依据 CNAS-CC01:2015 标准。审核客户文件化的管理体系信息是第一阶段的内容,也就是在现场审核活动之前就启动

76. 依据 GB/T19011-2013,以下关于审核报告的描述错误的是(D)。

A 审核报告如果不能在商定的时间提交,应该向审核委托方通报延误的理由
B 审核报告属于审核委托方所有
C 审核报告应该经过批准后分发
D 对于第三方审核,审核报告应该提交认可机构

解析:

见该标准 6.5.2,D 选项错在应该提交到认证机构。不是认可机构

77. 公司的许多核心工艺技术掌握在一些资深专家手里,公司没有机制要求这些专家将其掌握的核心技术总结出来、形成文件或指导、传承给年青的技术人员,这些专家退休后他们掌握的核心技术如何传承是个问题。以上描述适用于 GB/T19001-2016 标准哪个条款要求?(B)

A 7.5.1 B 7.1.6 C 8.5.4 D 7.5.2

解析:

公司的核心技术是组织的知识,所以是 7.1.6 条款。这里的重点不是有没有形成文件信息的问题(7.5),而是组织的知识传承问题。

78. 第三方认证监督审核的目的是(A)。

- A 确定体系是否持续满足要求, 决定能否保持认证注册
- B 确保受审核方管理体系持续符合要求
- C 确保认证注册持续有效
- D 验证初次审核纠正措施的有效性

解析: .

ISO/IEC17021-1 标准 9.6.2.2

79. 以下关于地方标准的说法错误的是(C)。

- A 由省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门制订地方标准, 报国务院标准化行政主管部门备案
- B 制定地方标准是为满足地方自然条件、风俗习惯等特殊技术要求
- C 推荐性地方标准技术要求可低于强制性国家标准的相关技术要求
- D 地方标准仅在本省、自治区、直辖市范围内有效

解析:

见本法第十三条、第二十一条。推荐性地方标准的技术要求不得低于强制性国家标准

80. 在编制审核计划时, 审核组长不必考虑(D)。

- A 审核组的组成
- B 审核对组织形成的风险
- C 多现场数量
- D 认证结果

解析:

GB/T19011 标准 6.3.2.1 条款: 专业审核员的能力、审核对组织形成的风险、多现场数量, 这些要考虑的

81. 依据 ISO/IEC17021-1, 管理体系证书暂停的时间通常不超过(B)。

- A 3 个月
- B 6 个月
- C 9 个月
- D 12 个月

解析:

见本标准 9.6.5.4。

82. 根据 ISO/IEC17021-1 以下哪项不属于认证机构对客户做出的与认证有关的决定()。

- A 授予证书
- B 保持证书
- C 更新、扩大、缩小暂停和撤销证书
- D 特殊审核通知

解析:

特殊审核通知是与审核有关的决定, 与认证无关

83. 在生产过程尚不稳定的情况下建立的控制图称为(B)。

- A 计量型控制图
- B 分析用控制图
- C 生产用控制图
- D 控制用控制图

解析:

控制图(SPC 图)是将从过程定期收集的样本所获得的数据按顺序点绘而成的图。SPC 图上标有过程稳定时描述过程固有变异的“控制限”。控制图的作用是帮助评价过程的稳定性, 这可

通过检查所点绘的数据与控制限的关系来实现。在实施 SPC 过程中,根据使用控制图的场合不同,控制图又分为分析用控制图和控制用控制图。二者的作用和区别如下:在生产线上刚开始实施 SPC 而使用控制图时,由于还不知道工艺是否处于统计受控状态,就需要连续采集多批数据(一般要求不少于 25 批),采用相应控制图的控制限计算公式确定控制限绘制控制图并分析工艺是否已处于统计受控状态。在这一阶段使用的控制图称为“分析用控制图”。当采用分析用控制图确认工艺过程已处于统计受控状态时,只要将分析用控制图的控制限延长,就转化为“控制用控制图”。用于监控工艺过程是否维持在统计受控状态。分析用控制图和控制用控制图的原理相同,是实施 SPC 的两个阶段。分析用控制图阶段用于判断过程是否稳定与计算控制限,控制用控制图阶段用于检测实际生产过程是否稳定,如出现异常应及时采取措施,加以调整,以预防不良品的产生。所以,题目所问应为分析用控制图。

84. 审核发现某企业在过程稳定状态下测算得到的生产过程能力指数 $C_p=1.67$, $C_{pk}=0.6$, 企业制定了多个可改进方案,你认为哪个是最有效的?(A)

- A 使产品的质量特性值更接近目标值
- B 使产品的质量特性值的波动更小
- C 使产品的质量特性值波动更小同时更接近目标值
- D $C_p=1.67$ 过程能力指数已经足够大,不需要采取任何措施

85. “某车间新分配的操作人员不会操作生产设备”。请判断不符合 GB/T19001-2016 标准哪个条款要求(C)。

- A 5.3
- B 7.1.2
- C 7.2
- D 8.5.1

解析:

不会操作生产设备是工作人员的能力问题,属于 7.2 能力条款。

86. 在编制审核计划时,审核组长不必考虑(D)。

- A 专业审核员的能力
- B 审核对组织形成的风险
- C 多现场数量
- D 组织文件的数量

87. “现场加工人员领到了要加工零件的图纸此情最符合 GB/T19001-2016 标准哪个条款要求?(D)

- A 7.5.3
- B 8.1
- C 8.3.1
- D 8.5.1

解析:

加工零件的图纸是生产环节的运行控制,属于 8.5 生产和服务提供的控制。

88. 受审核方指派的向导应当协助审核组并且根据(C)的要求行动。

- A 受审核方
- B 审核委托方
- C 审核组长
- D 认证机构

解析:

见 GB/T19011--2013 标准 6.4.5

89. 关于信息的收集和验证，以下说法错误的是(C)。

- A 应通过适当的抽样收集并验证与审核目标、范围和准则有关的信息
- B 与职能、活动和过程间接口有关的信息
- C 导致审核发现的审核证据既可以做记录,也可以不做记录
- D 只有能够验证的信息方可作为审核证据

解析:

见 GB/T19011-2013 标准 6.4.6。

90. 关于认证周期的审核方案，以下说法正确的是(A)。

- A 认证周期的审核方案应覆盖全部管理体系要求
- B 认证周期的审核方案应覆盖主要的管理体系要求
- C 认证周期的审核方案不需要覆盖全部的管理体系要求
- D 以上说法都不对

解析:

见 CNAS-CC01:2015 标准 9.1.3.1

91. 旅游服务企业依据 GB/T24421-20209 建立了服务标准体系，将全都质量管理体系文件纳入了该体系，同时规定标准体系内文件按照 GB/T1.1-200 标准要求编写，审核发现质量管理体系文件的编写并不符合该项规定。不符合 GB/T19001 标准哪个条款要求?(B)

- A 4.4.2
- B 7.5.2
- C 8.1e
- D 8.5.5

解析:

这里仅指质量管理体系成文信息的编写,因此不符合 7.5.2 成文信息创建和更新的规定。

92. 依据 ISO/IEC17021-1 认证机构应确保做出认证决定的人或委员会(B)人员。

- A 不是与受审核方所在行业有关的
- B 不是实施审核的
- C 是实施审核的
- D 以上都不对

解析:

见本标准 9.5.1.1

93. 关于评审审核发现，以下说法正确的是(B)。

- A 审核组应当在审核过程中随时评审审核发现
- B 审核组应当根据需要在审核的适当阶段评审审核发现
- C 审核组应当根据受审核方的要求评审审核发现
- D 审核组应当根据认证机构的要求评审审核发现

解析:

见 GB/T19011-2013 标准 6.4.7。

94. 审核员在一家机械制造厂与公司领导交谈,了解到近一年该企业的外界环境变化非常快,原来提供的产品在市场上呈现衰退期,市场份额下降,顾客流失严重,但企业未对此进行评审。此情景适用于 GB/T19001 标准的(A)条款。

A 4.1 B 4.2 C 6.1 D 6.3

解析:

对外界环境的变化进行评审属于 4.1 理解组织及其环境。

95. 质量计划的详略程度应与所有已约定的(C)、组织运作的方式和所开展活动的复杂程度相一致。

A 隐含 B 法律法规 C 顾客要求 D 以上全部

解析:

见 GB/T 19015-2008《质量管理体系质量计划指南》4.4.4 条款

96. 在现场审核活动开始前,以下说法正确的是(B)。

- A 审核计划无须取得审核委托方同意便可提交给受审核方
- B 受审核方对审核计划的任何异议应当现场审核前予以解决
- C 任何经修改的审核计划在继续审核前不必征得各方的同意
- D 审核计划在现场审核开始后不能再修改

解析: .

见 GB/T19011-2013 标准 6.3.2.2、6.4.4

97. 根据 GB/T20000.1 标准, (A)是规定产品、过程或服务需要满足的要求的文件。

A 规范 B 规程 C 指南 D 规范性文件

解析:

见本标准 5.5

98. 以下关于“关系管理”的描述,正确的是(C)。

- A 关系管理的核心就是让顾客满意
- B 关系管理就是组织与顾客搞好关系
- C 关系管理是为了持续成功组织需要管理与供方等相关方的关系
- D 关系管理是组织为了产品质量的目的,需要与包括供方在内的相关方实施管理

解析:

见 GB/T19001-2016 质量管理体系基础和术语 2.3.7.1 关系管理概述。

99. 组织应确保外包过程控制在质量管理体系范围内,确定外部供方的评价、选择、绩效监视

以及再评价的准则，并加以实施，适合这一情景条款的是(B)。

A 7.4.1 B 8.4.1 C 8.4.2 D 4.1

解析：

见 GB/T19001-2016 条款 8.4.1

100. 以下明显属于第二方审核的是(B)。

A 某集团公司内其中一个分公司对另一个分公司的审核

B 认证机构代表某集团公司对其供方的审核

C 某集团公司组成审核组对下属的一个分公司的审核

D 认证机构代表政府主管部门对其行业内组织的评优审查

解析：

GB/T19011 引言。第二方审核是对供方的审核。

101. 依据 GB/T 19011 标准中(A)的要求，应为每次审核确定审核目标、范围和准则。

A 审核方案

B 审核计划

C 审核报告

D 审核实施

解析：

见 GB/T19011 标准 5.1

102. 依据 GB/T19580 卓越绩效评价准则, 自我评价从(B)开始。

A 组织环境

B 领导作用

C 战略

D 组织概述

解析：

GB/T19580 之 4.1 领导。

4.28 解析版

多选题

1. 生产部和质量技术部人员正在讨论采用哪种统计技术方法,可以帮助他们确定生产过程中三个过程参数与产品抗拉强度特性值的关系,你认为他们可以应用下列哪些方法?(AB)

- A 回归分析法 B 试验设计 C 过程能力分析 D 统计过程控制

解析:

回归分析法:将所关心的特性(通常称为“响应变量”)的性能与潜在的原因(通常称为“解释变量”)联系起来。这样一种关系可通过科学、经济、工程等学科的模式做出规定,或经验得到。目的是帮助理解应变差的潜在原因,并解释每个因素对该变差所起的作用有多大。试验分析 DOC:是指以计划好的方式进行调研,它依赖于对结果的统计评价,从而在规定的置信水平下得出结论。过程能力分析:检查过程的固有变异和分布,从而估计其产生符合规范所允许变差范围的输出的能力。统计过程控制:是将从过程定期收集的样本所获得的数据按顺序绘制而成的图。

2. 下列不属于质量管理体系审核准则的是(BC)。

- A 公司编写的质量管理体系文件 B 化工公司收集的适用环境相关的法律法规
C 化工公司的消防演练记录 D 化工产品检验规程

解析:

适用环境相关的法律法规不属于质量管理体系,消防演练记录是审核证据,不是审核准则,也不属于质量管理体系。

3. 按照 ISO/IEC17021 规定,下列哪些是第阶段审核的目的?(ABC)

- A 审核客户的文件化的管理体系信息
B 审核客户理解和实施标准要求的情况,特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况
C 审核二阶段所需资源配置情况,并与客户商定第二阶段的细节
D 评价客户管理体系的实施情况

解析:

见本标准 9.3.1.2.2 条款

4. 认证机构应根据(BCD),做出是否更新认证的决定。

- A 内部审核和管理评审的过程 B 认证使用方的投诉
C 认证周期内的体系评价结果 D 再认证审核的结果

解析:

见 CNAS-CC01 :2015 标准 9.5.4

5. 决定审核组的规模和组成时,应考虑(ABC)因素。

A 语言和文化 B 审核范围和准则 C 是否是结合审核 D 相关方的要求

解析:

CC01: 2015 之 2.2.1.2

6. 在监督审核中对所发现的问题,视问题的轻重程度。对获证方可以采用以下处置方式(ABD)。

A 暂停证书 B 撤销证书 C 注销证书 D 保持证书

解析:

如果问题不大,可以保持证书,不做变更;如果有较大影响,可以暂停证书,等获证方整改后恢复;如果问题严重,可以撤销证书。没有注销这种说法。

7. 随着现场审核活动的进展,可以(ABC)。

A 更改审核范围 B 修改审核计划 C 改变审核目的 D 改变审核对象

解析:

见 CNAS-CC01:2015 标准 9.4.3.2

8. 依据 GB/T19011 标准审核抽样的方法可以采用(AC)。

A 条件抽样 B 序贯抽样 C 统计抽样 D 连续抽样

解析:

19011-2013 之 B. 3 抽样

9. 以下属于与审核有关的原则的是(AC)。

A 基于证据的方法 B 公正表达 C 独立性 D 职业素养

解析:

以上都是 GB/T19011-2013 标准中的审核原则,其中与审核有关的原则是后三项:保密性、独立性、基于证据的方法。

10. 依据 ISO/IEC17021-1, 以下哪些情况可以被划分为严重不符合?(BC)

A 产品质量不满足相应产品标准的要求
B 未能满足质量管理体系标准的一项或多项要求
C 使人对质量管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况
D 某一生产工艺未按要求进行控制

解析:

本标准 3.12 注

11. 审核员应怎样使用检查表?(BD)

A 将检查表提交给受审核方,以便他们做好准备

- B 将检查表作为审核的工具
C 严格按检查表中所列的问题逐个提问，然后进行核查
D 检查表的使用不能限制现场审核活动的内容

解析：

19011 标准 6.3.4 条款

12. GB/T19011 标准规定，决定审核组的规模和组成时，应考虑 (ABD)。

- A 审核的复杂程度 B 所选定的审核方法
C 审核组长的专业能力 D 法律法规要求

解析：

见体标准 5.4.4, 应考虑审核组的整体能力, 而不是审核组长的专业能力。

13. 观察员可以是 (ABCD) 或其他有合理理由的人员。

- A 客户组织的成员 B 监督人员 C 实施见证的认可机构人员 D 咨询人员

解析：

CNAS-CC01：2015 标准 9.2.2.2.1 注

14. 依据 GB/T19011 标准, 对于符合性的记录，应考虑的内容包括 (ABD)。

- A 明确判断符合的审核准则 B 支持符合性的审核证据
C 所有的审核发现 D 适用时符合性陈述

解析：

GB/T19011-2013 标准附录 B.8. 2 记录符合性。

15. 首次会议应考虑以下哪些方面? (ABCD)

- A 确认与保密有关的事宜 B 确认审核组的健康安全事项、 应急和安全程序
C 有关审核可能被终止的条件信息
D 确认审核划

解析：

见 19011 标准 6.4.2

16. 在编制审核计划时，审核组长需要考虑 (ABC)。

- A 专业审核员的能力 B 审核对组织形成的风险 C 多现场数量 D 认证费用

解析：

见 19011 标准 6.3.2.1

17. 下列哪种说法是正确的? (ABD)

- A 审核组可以由一名或多名审核员组成

- B 审核组至少配备一名具有专业能力的成员
- C 实习审核员可在技术专家指导下独立承担审核任务
- D 审核组长由审核员担任

解析:

实习审核员不能独立审核, 其余均正确

18. 依据 ISO/IEC17021-1,) 以下哪些情况可以被划分为严重不符合? (BC)

- A 产品质量不满足相应产品标准的要求
- B 对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求。存在严重的怀疑
- C 多项轻微不符合都与同一要求或问题有关。可能表明存在系统性失效。从而构成一项严重不符合
- D 某一生产工艺未按要求进行控制

19. 依据 ISO/IEC17021-1 , 监督审核管理方案至少应包括对 (ABCD) 的审核。

- A 获证组织质量管理体系在实现目标方面的有效性
- B 持续的运作控制
- C 持续改进活动的进展
- D 投诉的处理

解析:

见本标准 9.6.2.2 监督审核

20. 依据 GB/T19011 标准, 审核原则包括 (BCD)。

- A 道德行为
- B 公正表达
- C 独立性
- D 基于证据的方法

解析:

GB/T19011-2013 审核原则 a) 诚实正直 b) 公正表达 c) 职业素养 d) 保密性 e) 独立性 f) 基于证据的方法。

21. 根据 GB/T19011-2013 标准, 审核的启动可涉及到以下哪些活动? (BC)

- A 确定审核目的、范围和准则
- B 与受审核方建立初步联系
- C 确定审核的可行性
- D 制定审核计划

解析:

标准 6.2 审核的启动包括 6.2.2 与受审核方建立初步联系和 6.2.3 确定审核的可行性。

22. 以下哪些体现了保密性原则。 (ABC)

- A 审慎使用审核信息
- B 正确处理敏感信息
- C 不以个人目的使用审核信息
- D 审核过程中尽量少做记录

解析:

见 19011 标准 4d)。审核过程中做多少记录都不违反保密性原则, 只要不随意透露出去欲是遵守保密性原则。

23. 以下关于审核方案的说法正确的是(ABC)。

- A 认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求
- B 审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户的规模,其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度,以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果
- C 监督审核应至少每个日历年进行一次
- D 审核方案的第一个周期从初次认证决定算起,以后的周期从证书颁发之日起算

解析:

CNAS-CC01:2015 标准 9.1.3.1 及 9.1.3.2, 9.1.3.3. 以后的周期应该从再认证决定之日算起。

24. 当组织确定需要对质量管理体系进行变更时,此种变更应经策划并系统的实施,组织应考虑到(ACD)。

- A 变更目的及其潜在后果
- B 质量管理体系的有效性
- C 资源的可获得性
- D 责任和权限的分配或再分配

解析:

见 19001 标准 6.3。B 项应为“质量管理体系的完整性”。

25. 以下属于审核原则的是(ABCD)。

- A 基于证据的方法
- B 公正表达
- C 诚实正直
- D 职业素养

解析:

见 19011-2013 标准 4 审核原则

26. 依据 GB/T19011 标准针对审核中的不符合,以下哪些是正确的?(ABD)

- A 应记录不符合
- B 应记录支持不符合的审核证据
- C 应对不符合进行分级,分级的级别包括“严重”和“一般”
- D 应与受审核方一起评审不符合

解析:

见本标准 6.4.7. 条原文是“可以对不符合进行分级”。

27. 文件评审的作用不是为了确定(BCD)。

- A 受审核方的管理体系文件与审核准则的符合性
- B 受审核方的管理体系运行的有效性
- C 受审核方的管理体系的充分性
- D 受审核方的管理体系与审核准则的适宜性

解析:

见 GB/T19011 标准 6.4.3. 只有 A 符合标准。

28. 组织应识别潜在的突发事件，以下属于潜在突发事件的是(ABCD)。

- A 火灾、洪水 B 生物恐怖主义蓄意破坏 C 能源缺乏 D 环境污染

解析:

见 GB/T22004-2007 食品安全管理体系应用指南 5.7 条款。

29. 认证机构最高管理层应分派以下(BC)职责和权力。

- A 确保证机构的政策在组织的各个层次上得到理解、实施和保持
B 确保管理体系所需的过程和程序得到建立、实施和保持
C 向最高管理层报告管理体系的绩效及任何改进需求
D 应为认证机构的活动制定政策和目标，并形成文件

解析:

见 CNAS-CC01: 2015 标准 10.2.1

10.2 方式 A:通用的管理体系要求

10.2.1

总则

认证机构应建立、实施和保持一个能够支撑并证实其始终满足本文件要求的管理体系并形成文件。认证机构最高管理层应为认证机构的活动制定政策和目标，并形成文件。最高管理层应提供证据，以证实其对按本文件要求建立和实施管理体系的承诺。最高管理层应确保证机构的政策在组织的各个层次上得到理解、实施和保持。

认证机构最高管理层应分派下列职责和权力:

- a) 确保证管理体系所需的过程和程序得到建立、实施和保持;
b) 向最高管理层报告管理体系的绩效及任何改进需求。

30. 依据 ISO/IEC17021-21 标准, 第二阶段审核应在受审核方现场进行并至少包括(ABCD)。

- A 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据
B 依据关键绩效目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审
C 客户过程的运作控制
D 内部审核和管理评审

解析:

见 CNAS-CC01: 2015 标准条款 9.3.1.3 .

31. 以下说法正确的有(BC)。

- A 审核组中至少应有一名具备专业能力的级别审核员
B 实习审核员和技术专家都是审核组的正式成
C 审核组中至少有一名具有相关专业能力的成员
D 技术专家是审核组成员之一，故也应参与做审核结论

解析:

A 错在审核组中至少应有一名具备专业能力的人员,而不是审核员。D 错在技术专家仅提供技术支持,不参与审核,也不能做出审核结论。技术专家虽然不能直接参与审核,但也是审核组的正式成员。

32. 初次认证审核方案应包括(ACD)。

A 两阶段初次审核

B 认证决定后第一年至第三年的监督审核

C 认证决定后的第一年和第二年的监督审核

D 认证决定后的第三年在认证到期前进行的再次认证审核

解析:

见 CNAS-CC01 :2015 标准 9.1.3.2. 认证决定后的第三年是再认证,不是监督审核。

33. 当确定审核发现时,应考虑的内容包括(ABCD)。

A 以往审核记录和结论的跟踪

B 审核委托方的要求

C 非常规活动的发现,或者改进机会

D 样本量

解析:

见 19011 标准 B.8.1

34. 以下哪些情况可构成不符合(CD)?

A 小餐馆没有如何煮面条的策划文件

B 两位管理者之间提供不出内部交流的记录

C 生产现场某过程没有按该过程作业指导书操作

D 检验员未在检验记录上签字

解析:

见 GB/T19001-2016 标准 6.2 和 7.4。对于质量目标策划和内部沟通,没有规定一定要有文件记录。C 不符合按照过程准则实施过程控制,D 不符合标识和可追溯性的要求。

35. 以下关于文件评审描述正确的是(ABCD)

A 文件评审可以包括以前的评审报告

B 如果不影响审核实施的有效性,文件评审可以推迟到现场审核进行

C 可以结合初访进行文件评审

D 文件评审与组织的复杂程度有关

解析:

见 19011 标准 6.4.6。

2020. 11 真题新题

单选题

1. 为帮助最高管理者通过应用质量管理原则来识别并实现财务和经济效益, 可参照(A)标准。

A GB/T19024 B GB/T19025 C GB/T19016 D GB/Z19027

2. 根据 GB/T1. 1-2009《标准化工作导则第 1 部分, 标准的结构和编写》标准给出的术语和定义, 规定, 产品, 过程或服务需要满足的要求的文件是(C)。

A 规程 B 规范 C 指南 D 标准

解析:

规范, 规定产品、过程或服务需要满足的要求的文件。规程, 为设备构件或产品的设计, 制造安装维护或使用而推荐惯例或程序的文件、指南, 给出某主题的一般性、原则性、方向性的信息、指导或建议的文件。

3. 生产者、销售者应当建立健全内部产品质量管理制度, 严格实施(A)、 质量责任以及相应的考核办法。

A 岗位质量规范 B 图纸 C 领导指示 D 产品标准

解析:

《中华人民共和国产品质量法》第三条生产者, 销售者应当建立健全内部产品质量管理制度, 严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法。

4. GB/T19004 标准中, 在确定组织背景时, 需要考虑的关键因素是(A)、 外部问题、内部问题。

A 利益相关方 B 市场竞争者 C 顾客期望 D 客户

5. DFMEA 应用在 APQP 的(B)阶段。

A 计划和项目确定 B 产品设计和开发 C 过程的设计和开发 D 纠正措施

6. 销售者应该建立并执行进货检查验收制度, 验明(A)和其他标识。

A 产品合格证明 B 进货发票 C 安全使用期 D 生产许可证

7. 根据 GB/19001-2016 标准, 以下说法不正确的是(C)。

A 对适用于质量管理体系范围的全部要求, 组织应予以实施

B 质量管理体系应能够确保实现预期结果

C 外包的活动由外包方控制, 不在质量管理体系考虑控制的范围

D 考虑组织业务过程、产品和服务的性质组织质量管理体系可能覆盖多个场所

8.13. 为确保产品和服务合格而确定、提供和维护的运行过程所需的环境不包括(B)。

- A 社会因素 B 生理因素 C 心理因素 D 物理因素

9. 根据 GB/19001-2016 标准 9.1.1 条款, 以下错误的是(C)。

- A 组织应确定需要监视和测量的对象
B 组织应确定监视和测量的时机
C 组织应保存所有实施监视和测量活动的成文信息
D 组织应确定适用的监视、测量、分析和评价的方法以确保结果有效

10. 关于技术状态管理, 下列说法不正确的是(D)。

- A 技术状态管理可用于满足 GB/T19001 中规定的产品标识和可追溯性要求
B 组织可根据其规模以及产品的复杂程度和性质来实施技术状态管理
C 技术状态管理适用于产品生产周期的每个阶段
D 技术状态管理计划不一定形成文件

解析:

GB/19017-2008《质量管理体系技术状态管理指南》引言, 技术状态管理是在产品的整个寿命周期内, 运用技术的和行政的手段, 对技术状态项目以及有关的产品技术状态信息进行管理的一种活动。技术状态管理:是将产品的技术状态形成文件, 并在产品寿命周期内的所有阶段, 为标识和追溯产品物理的和功能的要求的实现状况及准确获取信息提供途径。组织可根据其规模以及产品的复杂程度和性质来实施技术状态管理。技术状态管理可用于满足 GB/T19001 中规定的产品标识和可追溯性要求。本标准在组织范围内进行技术状态管理提供了指南, 适用于支持产品从概念到处置的各个阶段。本标准首先规定了实施技术状态管理的职责和权限, 其次是描述了技术状态管理的过程, 包括技术状态管理策划, 技术状态标识, 更改控制, 技术状态记实和技术状态审核。本标准是一个指南性文件, 不拟用于认证目的。

技术状态管理策划

技术状态管理策划是技术状态管理过程的基础。在整个产品寿命周期某个特定的情况下, 有效的策划是对技术状态管理活动的协调。技术状态管理策划的输出是技术状态管理计划。对于某个具体的产品来说, 技术状态管理计划应当, 形成文件并得到批准。

11. 当两个或两个以上不同领域的管理体系被一起审核时, 称为(A)。

- A 结合审核 B 联合审核 C 组合审核 D 综合审核

12. 组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制, 其目的是(D)。

- A 以确保变更管理 B 识别风险, 并予以控制
C 以保持质量管理体系满足标准的要求 D 以确保持续地符合要求

13. 以下哪些不是顾客财产(D)。

- A 培训机构在上课前收集到的学员通讯录
- B 银行向储户索要的身份证复印件
- C 雨天, 就餐者将自带的雨伞放在酒店门口的固定雨伞架上
- D 涂料公司向顾客提供的标准色卡

14. 依据 GB/19001-2016 标准, 针对设计和开发的(C), 设计和开发输入应是充分和适宜的, 且应完整、清楚。

- A 输出
- B 评审
- C 目的
- D 控制

15. 针对“产品和服务”, 表述不正确的是(D)。

- A 在大多数情况下, 产品和服务一起使用
- B 产品和服务包括所有的输出类别
- C 产品和服务包括硬件、服务、软件和流程性材料
- D 产品和服务不存在差异

16. 最高管理者应证明其对质量管理体系的领导作用和承诺以下说法不正确的是(C)。

- A 确保质量管理体系要求与组织的业务过程相结合
- B 积极参与指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性
- C 使用管理的系统方法
- D 对质量管理体系的有效性负责推动改进

17. 法定要求是(B)强制性要求。

- A 标准规定的
- B 立法机构规定的
- C 立法机构授权规定的
- D 约定俗称的

18. 根据《中华人民共和国认证认可条例》, 认证人员从事认证活动, 应当在一个(A)执业。

- A 认证机构
- B 行政机构
- C 事业单位
- D 社会团体

19. 组织应确定其控制范围内的人员需具备的能力, 下列关于人员的描述正确的是(C)。

- A 这些人员是指在质量管理体系中承担任何任务的人员
- B 这些人员是指从事影响产品要求符合性工作的人员,
- C 这些人员是指从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的人员
- D 其他三个选项均正确

20. 对于大多数组织, 应视外部环境为(B)。

- A 可控因素
- B 制约因素
- C 易变因素
- D 不变因素

21. 组织的知识可以从外部来源获得，以下不是外部来源获得的知识的是(D)。

- A 学术交流 B 标准 C 专业会议 D 从经历获得的知识

22. 组织应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的(C)相适应。

- A 有效性 B 预期结果 C 潜在影响 D 整体绩效

23. 为控制成文的信息，适用时，组织应关注的活动不包含(A)。

- A 编制和更新 B 分发，访问，检索和使用 C 储存和防护 D 保留和处置

24. 依据 GB/19001-2016 标准 8.3.6“设计和开发更改”的要求，组织应保留的成文信息不包(D)。

- A 更改评审的结果 B 授权进行更改的人员
C 根据评审所采取的必要措施 D 可追溯的信息

25. 下列哪些信息是组织设计和开发过程控制的目的(D)。

- A 实施评审活动,以评价设计和开发的结果满足要求的能力
B 实施验证活动,以确保设计和开发输出满足输入的要求
C 实施确认活动,以确保形成的产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途的要求
D 其他三个选项均正确

26. 组织应对产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改，进行适当的识别、评审和控制，其目的是(C)。

- A 以确保基于风险的思维方式，减少对产品和服务所带来的风险
B 以确保设计和开发的产品和服务满足要求
C 以确保更改对满足要求不会产生不利影响
D 以确保更符合环保要求

27. 依据 GB/19001-2016 标准对标识和可追溯性的要求，组织应在生产和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别(C)状态。

- A 产品 B 服务 C 输出 D 输入

多选题

28. GB/T19000-2016 标准中，关于质量管理原则的描述，以下哪些描述不准确?(BC)

- A 以顾客为关注焦点 B 互利的供方关系 C 基于事实的决策方法 D 全员参与

29. GB/T19001-2016 标准要求组织进行知识管理，鼓励组织获取知识，可以通过(ABC)。

- A 总结经验 B 专家指导 C 标杆对比 D 风险应对

解析:

见标准附录 A.7

30. 规定的计量要求从产品要求导出。测量设备和测量过程都需要这些要求。要求可表示为最大允许误差、允许不确定度和(ABCD)要求。

A 测量范围 B 稳定性 C 分辨力 D 环境条件或操作技能

解析:

GB/T19022-2003《测量管理体系测量过程和测量设备的要求》第4章,总要求,规定的计量要求从产品要求导出。测量设备和测量过程都需要这些要求。要求可表示为最大允许误差,允许不确定度、测量范围、稳定性、分辨力、环境条件或操作技能要求。

31. 经营者向消费者提供有关商品或者服务的(ABCD)等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

A 质量 B 性能 C 用途 D 有效期限

解析:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实,全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。

32. GB/T19001 标准中要求应利用分析结果评价(ABC)。

A 质量管理体系的绩效和有效性 B 策划是否得到有效实施
C 针对风险和机遇所采取措施的有效性 D 相关方满意程度

解析:

标准 9001 之 9.1.3

33. 依据 GB/T19001 标准 8.23 条款,组织应评审产品和服务的要求包括(ABD)。

A 顾客规定的要求,包括对交付及交付后活动的要求
B 顾客虽然没有明示,但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求
C 对外部供方的采购要求
D 与先前表述存在差异的合同或订单要求

34. 过程运行环境中的社会因素,表述正确的是(ACD)。

A 无对抗 B 保护个人情感 C 和谐稳定 D 无歧视

35. 下列哪些情况违反了《中华人民共和国产品质量法》关于产品或其包装上有关规定(AB)。

A 没有产品质量检验合格证明

- B 英文注明的产品名称、生产厂名称和地址
- C 所标注的产品执行标准为现行有效的国家标准
- D 在化妆品包装上标明生产日期和失效日期

解析:

第二十七条产品或者包装上的标识必须真实,并符合下列要求:一、有产品质量检验合格证明。二、有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址。三、根据产品的特点和使用要求,需要标明产品规格等级,所含主要成份的名称和含量的,用中文相应予以标明,需要事先让消费者知晓的,应当在外包装上标明,或者预先向消费者提供有关资料。四、限期使用的产品,应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期。五、使用不当,容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品,应当有警示标志或者中文警示说明。裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标识的裸装产品,可以不附加产品标识。

36. 下列关于“根据 GB/T19001-2016 标准实施质量管理体系具有潜在益处”,不恰当的描述是(BCD)。

- A 稳定提供符合客户要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力
- B 稳定提供符合客户要求以及适用的法律法规要求的产品能力
- C 统一了不同质量管理体系的基本结构
- D 实现了组织使用术语与标准特定术语的一致性

37. 以下哪些体现了“基于证据的方法”的审核原则(ACD)。

- A 审核证据是能够证实的
- B 审核员独立于受审核的活动
- C 审核证据是建立在可获得信息的样本的基础上
- D 抽样的合理性与审核结论的可信度密切相关

38. 依据 GB/T19001 标准,组织应在受控条件下进行生产和服务提供。适用时,下列哪些是受控条件(BCD)。

- A 确定供应商的要求
- B 配备胜任的人员,包括所要求的资格
- C 可获得成文信息,以规定拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性
- D 采取措施防止人为错误

39. 依据 GB/T19001 标准 7.1.5 条款,以下错误的是(ABD)。

- A 测量设备只要按期检定并有权机构发放的检定合格证书,就说明该测量设备符合预期用途
- B 该条款要求对测量设备“予以识别,以确定其状态”就是要确定其校准状态

C 监视和测量资源也包括人

D 测量溯源的对象是所有的监视和测量设备

解析:

7.1. 5 监视和测量资源 7.1.5.1 总则: 当利用监视或测量来验证产品和服务符合要求时, 组织应确定并提供所需的资源, 以确保结果有效和可靠。组织应确保所提供的资源:a) 适合所开展的监视和测量活动的特定类型。b) 得到维护, 以确保持续适合其用途。组织应保留适当的成文信息, 作为监视和测量资源适合其用途的证据。7.1.5.2 测量溯源: 当要求测量溯源时, 或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的基础时, 测量设备应:a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准按照规定的時間间隔或在使用前进行校准和(或)检定, 当不存在上述标准时, 应保留作为校准或验证依据的成文信息;b) 予以标识, 以确定其状态;c) 予以保护, 防止由于调整、损坏或衰减所导致的校准状态和随后的测量结果的失效。当发现测量设备不符合预期用途时, 组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响, 必要时应采取适当的措施。

40. 计数调整型抽样检验适用于以下哪些情况(ABD)。

A 连续批产品

B 进厂原材料、外购件、出厂成品、工序间在制品交接

C 政府部门监督检查

D 工序管理和库存品复检

解析:

GB/T2828.1 指定的抽样计划可用于(但不限于)下述检验: 最终产品、零部件和原材料、操作、在制品、库存品、维修操作、数据或记录、管理程序

41. 依照《中华人民共和国计量法》, 对社会公用计量标准器具, 部门和企业、事业单位使用的最高计量标准器具, 以及用于(ABCD)等方面的列入强制检定目录的工作计量器具, 实行强制检定。(ABCD)

A 医疗卫生

B 安全防护

C 环境监测

D 贸易结算

判断题

42. 依据 GB/T19001-2016 标准 8.3.6 条款“设计和开发更改”的对象是针对已交付生产或使用中发现的问题所进行的更改。(×)

43. GB/T19004 标准阐述了对组织整体绩效的系统性改进, 包括对有效和高效的管理体系的策划, 实施分析, 评价和改进。(√)

44. 《中华人民共和国产品质量法》规定, 内销产品或者其包装上的标识可以只用英文标明产品名称、生产厂厂名和厂址。(×)

45. 测量不确定度表明一个事实, 对给定的被测量的测量结果不是一个值, 而是分散在测量

值附近的无穷多个值。(√)

46. 收集审核证据时, 最好由受审核方管理资料的人帮审核员选择样本, 因为他们对情况更了解。(×)

47. 依据 GB/T1901 3 标准, 争议解决者必须是独立的第三方机构或者组织, 以确保争议解决过程的公正性。(×)

48. 国际单位制计量单位和国家选定的其他计量单位, 为国家法定计量单位。(√)

49. GB/T19001-2016 标准 8.1 条款“运行的策划和控制”是对生产和服务提供过程的策划和控制。(×)

50. 对新设计的汽车样车进行碰撞试验是设计验证活动, 也可以是设计确认活动。(√)

51. AQL 是一个界限值, 如果提交检验批的质量高于 AQL 时就绝对不能接受此批产品。(×)

二. 概述新题

判断题

1. 质量管理方法与工具的内涵相比传统的质量管理方法与工具以及目前组织推广的在质量领域中应用的统计技术发生了本质的变化。(√)

2. 质量管理方法与工具是组织中质量工程师及技术人员的专利。(×)

解析:

质量管理方法与工具也不再是组织中质量工程师及技术人员的专利,已成为了致力于提高质量的广大公众以及宏观和微观的各领域的人员均可应用的问题解决技术。

3. F. W. 泰勒的科学管理制度为当今质量部门的成形奠定了基础。(√)

解析:

19 世纪后期,F. W. 泰勒的科学管理制度促进了厂的专业化分工,在极大提高劳动生产率的同时,也催生了专业化的检验部门,这为当今质量部门的成形奠定了基础,也标志着质量管理进入了产品检验时代(1800--1899 年)。

4. 起源于摩托罗拉的六西格玛管理方法,应用质量管理方法与工具进行流程改进以实现量绩效大幅提升,需要定义、测量、改进和控制阶段。(×)

解析:

起源于摩托罗拉的六西格玛管理方法,应用该方法进行流程改进以实现绩效大幅提升共需要五个相互关联的阶段,即定义、测量、分析、改进和控制阶段

5. 战略分析方法与工具,有 PEST 分析、SWOT 分析、BCG 矩阵、BSC 与战略地图(BSCI)、标杆管理等。(√)

6. 程策划方法与工具有过程方法、流程框架设计、 流程分析工具、服务蓝图、BPR 业务流程重组等。(√)

7. 风险识别及评估方法与工具有风险管理框架、FMEA 失效模式与影响分析、风险矩阵故障树、HRA 人因可靠性分析等。(√)

8. 项目策划及质量设计方法与工具,有 WBS 任务分解法、QFD 质量功能展开等。(√)

9. 过程控制相关的方法与工具有 SPC 统计过程控制、MSA 测量系统分析、控制计划等。(√)

10. 检验及抽样方法与工具有计量型抽样检验、散料抽样检验等。(√)

11. 质量评价方法与工具有符合性评价模型、成熟度的典型评价方法等。(√)

12. “老七种”工具包括调查表、亲和图、矩阵图、排列图、散点图、直方图、控制图。(×)

解析:

“老七种”工具包括调查表、分层法、因果图、排列图、散点图、直方图、控制图

13. “新七种”工具包括关联图、亲和图、矩阵图、散点图、直方图、矩阵数据分析法、PDPC 法。(×)

解析:

“新七种”工具包括关联图、亲和图、矩阵图、系统图、网络图、矩阵数据分析法、PDPC 法

14. 质量管理方法与工具的选择不能采取“以一概全”的策略。(√)

15. 管理方法与工具的选择应确保现有问题阐述、数据及期望的输出者之间的兼容性。(√)

16. 在选择质量管理方法与工具之前,应进行初步的质量问题识别。(√)

17. 选择质量管理方法与工具步骤是:明确质量问题分析的范围-确认可用于支持质量问题的数据集合。(×)

解析:

在选择质量管理方法与工之前,应进行初步的质量问题识别,以此作为选择的前提条件。具体确认内容如下:首先明确初步质量问题阐述;其次明确质量问题分析的范围;后确认可用于支持质量问题的数据集合

18. 在质量管理领域,为进行数据的运算、分析以及相关图形的绘制而得到广泛应用的商业软件主要有 Office 系列中的 Excel。(√)

19. Minitab 软件拥有强大的统计运算功能,集成在“统计”菜单中,且有质量方法与工具”子菜单,包含了排列图、能力分析等方法与工具。(√)

20. Minitab 软件还拥有丰富的图形功能,包含了柱形图、直方图、散点图等质量分析常用的图形,集成在“图形”菜单中。(√)

多选题

21. 质量管理方法与工具的作用。(ABCD)

A 能使组织获得效益

B 竞争制胜的法宝

- C 促进组织过程及结果的改进与创新 D 组织现代化管理水平的重要标志

解析:

(一)质量管理方法与工具的作用

(1)质量管理方法与工具能使组织获得效益

(2)质量管理方法与工具是竞争制胜的法宝

(3)质量管理方法与工具促进组织过程及结果的改进与创新

(4)质量管理方法与工具是组织现代化管理水平的重要标志

22. 质量管理方法与工具在各类组织中应用的基本前提。(ABC)

A 组织的基础管理工作比较扎实

B 人员接受过培训

C 具备并有能力为质量管理方法与工具的应用提供条件

D 组织有需要

解析:

质量管理方法与工具在各类组织中应用的基本前提

(1)组织的基础管理工作比较扎实

(2)人员接受过培训

(3)具备并有能力为质量管理方法与工具的应用提供条件

23. 属于“老七种工具”的有(ABD)。

A 调查表

B 排列图

C 关联图

D 直方图、散点图

24. 属于“新七种工具”的有(BD)。

A 因果图

B 亲和图

C 控制图

D 矩阵图

解析:

“新七种工具”包括系统图、关联图、亲和图、矩阵图、矩阵数据解析法、PDPC 法及网络图。

25. 质量管理方法与工具的应用情况呈现的特点有(ABCD)。

A 结构化、集成化的趋势

B 特定行业的驱动效应明显

C 广泛应用计算机以及专业软件辅助计算与分析

D 在服务业领域不断得到应用

26. 属于定性数据分析工具有(AD)。

A 因果图

B BSC

C 战略地图

D SWOT

解析:

定性数据分析工具：因果图、分层图、PEST 分析和 SWOT。

27. 属于定量数据分析工具有(ABD)。

A 实验设计 B BSC C PEST 分析 D 可靠性设计

28. PDCA 具体内容正确的是 (BC)。

A P 改进类方法与工具, 包括质量改进方法与工具 (11.0)

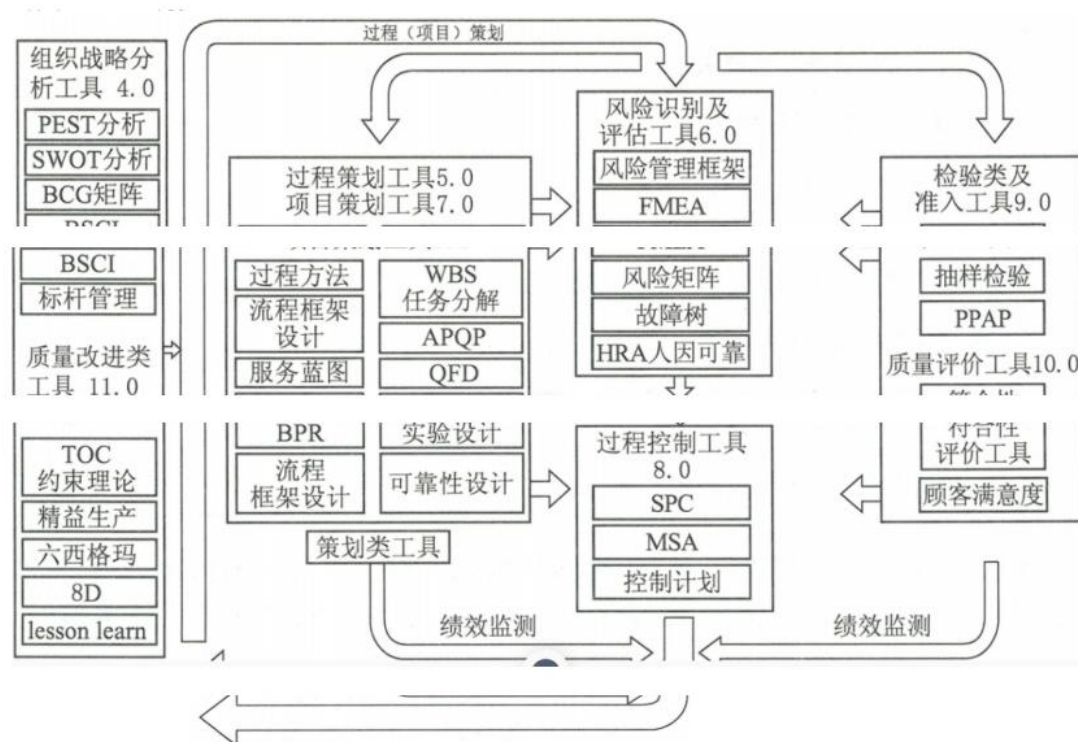
B D 实施类方法与工具, 包括过程控制方法与工具 (8.0)、 检验及准人类方法与工具 (9.0)

C C 检查评价类方法与工具, 包括质量评价方法与工具 (10.0)

D A 策划类方法与工具, 包括组织战略分析 (4.0)、过程策划 (5.0)、项目策划 (7.0)、 风险识别及评估方法与工具 (6.0)

解析:

质量管理工具与方法框架模型图



图注:

P策划类方法与工具,包括组织战略分析(4.0)、过程策划(5.0)、项目策划(7.0)、风险识别及评估方法与工具(6.0)。

D实施类方法与工具,包括过程控制方法与工具(8.0)、检验及准人类方法与工具(9.0)。

C检查评价类方法与工具,包括质量评价方法与工具(10.0)。

A改进类方法与工具,包括质量改进方法与工具(11.0)。

29. JMP 软件的核心功能有 (ABCD)。

A 采集数据清洗

B 数据可视化

C 基本数据分析

D 进行文本挖掘

解析:

JMP 软件的核心功能包括数据采集、数据清洗、数据可视化、基本数据分析等, 还可以进行文本挖掘, 即通过对单词和短语的提取或可视化, 解释文本中潜藏的信息。

质量管理工具的统计理论基础

单选题

1. 随机变量的取值是随机的, 但存在规律性, 这个规律性可以用分布来描述, 分布包含(D)。
- A 可能取哪些值, 或在哪个区间上取值
- B 取这些值的概率是多少
- C 在任一区间上取值的概率是多少
- D 以上都有可能

判断题

- 2 质量特性数据是指用来描述产品功能指标或性能指标的数据, 一般分为计量值数据和计数值数据两种。(√)
3. 计数值数据是指只能按 0, 1, 等数列取值计数的数据, 也称为离散型数据。计数值数据又可分为计件值数据和计点值数据。(√)
4. 从统计学角度来看, 可以把产品质量波动分为正常波动和非正常波动两类。(×)

解析:

从统计学角度来看, 可以把产品质量波动分为正常波动和异常波动两类。

5. 异常波动是由偶然因素或随机因素(随机原因)引起的产品质量波动。这些因素在生产过程中大量存在, 对产品质量经常产生影响, 但其造成的质量特性值波动往往较小。(×)

解析:

正常波动是由偶然因素或随机因素(随机原因)引起的产品质量波动。这些因素在生产过程中大量存在, 对产品质量经常产生影响, 但其造成的质量特性值波动往往较小。

6. 波动的随机因素的消除, 在技术上难以达到, 在经济上代价又很大。(√)

7. 正常波动是由异常因素或系统因素(系统原因) 引起的产品质量波动。(×)

解析:

异常波动是由异常因素或系统因素(系统原因)引起的产品质量波动。

8. 异常波动比较容易查明、预防和消除, 又由于异常波动对质量特性的影响较大, 一般来说生产过程中是不允许其存在的。(√)

9. 质量管理的一项重要工作, 就是要找出产品质量的波动规律, 把正常波动控制在合理范围内, 消除系统原因引起的异常波动。(√)

10. 在一定条件下,并不总是出现相同结果的现象称为随机现象。随机现象的特点有两个:随机现象的结果至少有两个;至于哪一个结果出现,人们事先并不知道。(√)

11. 假如一个随机变量仅取数轴上有限个点或可列个点,则称此随机变量为离散型连续变量。(×)

12. 超几何分布也是统计学上一种离散概率分布。它描述了由有限个物件中抽出个物成功抽出指定种类的物件的次数。(×)

13. 在客观实际中有许多随机变量,它们是由大量相互独立的随机因素所产生的综合影响形成的,其中每一个别因素在总的影响中所起的作用都是微小的,这种随机变量服从正态分布。(×)

解析:

在客观实际中有许多随机变量,它们是由大量相互独立的随机因素所产生的综合影响形成的,其中每一个别因素在总的影响中所起的作用都是微小的,这种随机变量往往近似地服从正态分布。

$$P\{\theta(X_1, X_2, \dots, X_n) < \theta < \bar{\theta}(X_1, X_2, \dots, X_n)\} \geq 1 - \alpha \quad (2.38)$$

则称随机区间 $(\theta, \bar{\theta})$ 是 θ 的置信水平为 $1 - \alpha$ 的置信区间, $\theta, \bar{\theta}$ 分别称为置信水平为

14. $1 - \alpha$ 的双侧置信区间的置信下限和置信上限, $1 - \alpha$ 称为置信水平。

(√)

15. 所谓显著性检验就是判断两个或多个被比较对象有无显著性差异的统计技术。如果经过判断,有显著性差异,则说明无本质区别;如果经过判断无显著性差异,则说明有本质区别。(×)

解析:

所谓显著性检验就是判断两个或多个被比较对象有无显著性差异的统计技术。如果经过判断,有显著性差异则说明有本质区别;如果经过判断无显著性差异,则说明无本质区别。

16. 方差分析(analysis of Variance 简称 ANOVA)是通过比较因素的方差与试验误差的方差,来检验因素对试验指标的影响是否显著。其实质是假定多个总体方差相等的情况下,判断它们的均值是否相等。方差分析可以判断随机因素和人为因素(被考察的因素)对试验结果的影响。(√)

17. 方差分析是一种因素分析方法,分为单因素方差分析和多因素方差分析,广泛应用于优化设计、理化分析、绩效考核中。(√)

18. 在一项试验中, 若只有一个因素的水平在改变, 其他因素的水平固定不变, 试验的目的在于比较因素各水平上指标之间的差别, 这就叫做单因素试验问题。(√)

19. 方差分析的基本思想是将试验数据的总波动分解为可控因素引起的波动和试验误差引起的波动, 然后比较它们的平均波动, 构造方差比, 建立检验统计量判定因素的影响是否显著。(√)

20. 表 2-5 单因素方差分析表

来源	波动平方和 S	自由度 f	均方差 V	F 值
A	$S_A = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k T_i^2 - CT$	$f_A = k - 1$	$V_A = \frac{S_A}{f_A}$	$F = \frac{V_A}{V_e}$
e	$S_e = S_T - S_A$	$f_e = f_T - f_A$	$V_e = \frac{S_e}{f_e}$	
T	$S_T = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} y_{ij}^2 - CT$	$f_T = N - 1$		

2-5 中, 均方差等于波动平方和除以自由度, 也即平均波动。F 值是两个均方差之比。倘若值较大, 则认为因素对试验指标的影响相对于试验误差的影响来说是显著的; 倘若值较小, 则认为因素的影响是不显著的。(√)

21.

表 2-9 双因素无重复方差分析表

方差来源	波动平方和	自由度	方差	F 值
因素 A	S_A	$f_A = r - 1$	$V_A = S_A / f_A$	$F_1 = V_A / V_e$
因素 B	S_B	$f_B = s - 1$	$V_B = S_B / f_B$	$F_2 = V_B / V_e$
误差 e	S_E	$f_e = (r - 1)(s - 1)$	$V_e = S_e / f_e$	
总和 T	S_T	$f_T = rs - 1$		

对给出的 α 值, 可查 F 检验表, 得出 $F_{f_e}^{f_A}(1 - \alpha)$ 、 $F_{f_e}^{f_B}(1 - \alpha)$ 。

若 $F_1 > F_{f_e}^{f_A}(1 - \alpha)$, 则判定因素 A 的影响是显著的;

若 $F_2 > F_{f_e}^{f_B}(1 - \alpha)$, 判定因素 B 的影响是显著的。

(√)

22. 回归分析是通过两个或多个变量的大量观测, 收集数据, 建立变量间的数学模型(统计规律), 利用此模型解决预测和控制问题。(√)

23. 回归分析有一元回归与二元回归之分, 亦有线性回归与非线性回归之分。(×)

解析:

回归分析有一元回归与多元回归之分, 有线性回归与非线性回归之分

质量管理的基础方法与工具

判断题

1. 为了做到合理抽样、降低抽样风险, 抽取样本方案确定后尽量扩大抽样。(×)

解析:

抽取样本方案确定后不能随意扩大抽样

2. 信度是指测验结果的一致性、稳定性及可靠性, 一般多以内部一致性来加以表示该测验信度的高低。(√)

3. 统计误差是指在统计调查中, 调查资料与实际情况间的偏差。即抽样估计值与被估计的未知总体参数之差。(√)

4. 随机性误差在抽样推断中是可避免的。(×)

解析:

随机性误差在抽样推断中不可避免的, 是偶然的代表性误差

5. 调查的范围越广, 规模越大, 内容越复杂, 产生登记误差的可能性就越小。(×)

解析:

调查的范围越广, 规模越大, 内容越复杂, 产生登记误差的可能性就越大

6. 登记误差也称为调查误差或工作误差, 是指在调查过程中, 由于各种主观或客观的原因而引起的误差。(√)

7. 调查表又叫检查表、统计分析表, 是用来系统地收集资料和积累数据, 确认事实并对资料进行粗略整理和分析的图表。(√)

8. 常用的调查表有不合格项目调查表、不合格位置调查表、不合格分布调查表等。(√)

9. 头脑风暴法, 又称畅谈法、集思法、脑力激荡法。是指采用会议的形式, 引导每个参加会议的人围绕某个中心议题, 充分解放思想, 激发灵感, 在头脑中掀起风暴, 毫无顾忌畅所欲言地发表独立见解的一种方法。(√)

10. 分层法又叫分类法、分组法, 就是把收集来的原始数据按照一定的目的和要求加以分类

整理，以便进行比较分析的一种方法。（√）

11. 排列图、矩阵图和对策表，人们称为两图一表。（×）

解析：

排列图、因果图和对策表，人们称为两图一表

12. 对策表也叫做措施计划表。其内容一般包括重要原因、现状、对策、目标、措施、完成地点、完成时间和负责人等。它既是改进措施计划实施的表格，又是检查改进措施计划是否完成的依据。（√）

13. 矩阵数据分析法是通过矩阵图把各因素之间的关系用一定量来表达，即在其交点上可以标出数值资料把多种质量因素或多个变量之间的对应关系，定量的加以表达，从而对大量数据进行预测、计算整理分析的方法。（√）

14. 所谓关联图就是对关系复杂而相互纠缠的问题,依据原因—结果或目的—手段等关系,在逻辑上用箭头把各要素之间的因果关系连接起来,理清复杂问题、整理语言文字资料的一种图形。（√）

15. 系统图又称树图,就是把要实现的目标与需要采取的措施或手段系统地展开,并绘制成图以明确问题的重点,寻找最佳手段或措施。（√）

16. 把构成系统对象的因素加以系统的展开,又称方法展开型树图。（×）

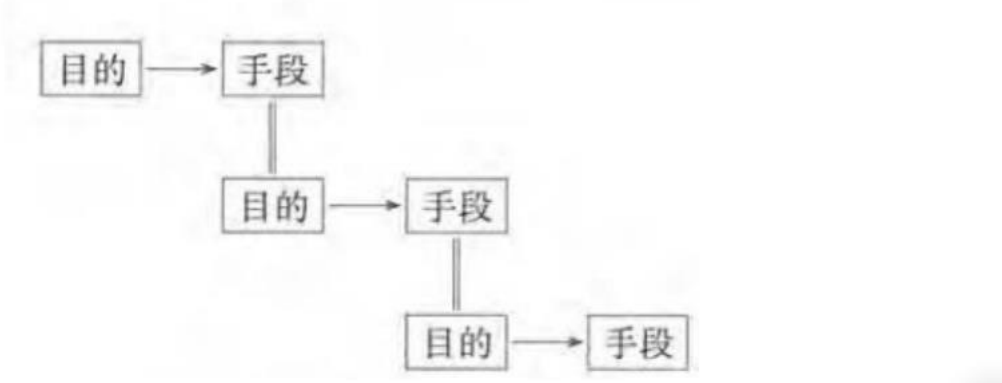
■ 解析：
把构成系统对象的因素加以系统的展开,又称组成因素展开图



17. 把解决问题或实现目的、目标的手段和措施加以系统的展开，又称组成因素展开图。（×）

解析：

把解决问题或实现目的、目标的手段和措施加以系统的展开,又称方法展开型树图



18. 过程决策程序图法 (Process Decision Program Charts, 简称 PDPC 法) 是在进行质量管理活动时, 为了达成目标或解决问题总是事先设计好方案, 预测可能出现的问题及相应的对策或处理程序以便把事物引向理想的结果。(√)

19. 所谓 PDPC 法, 是指为了完成某个任务或达到某个目标, 在制订行动计划或进行方案议计时, 预测可能出现的障碍和结果, 并相应地提出多种应变计划的一种方法。(√)

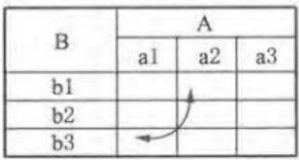
20. 从网络图上可以看出各工序的时差, 时差越大, 就表明机动时间越少, 优化的潜力就越小。(×)

解析:
从网络图上可以看出各工序的时差, 时差越大, 就表明机动时间越多, 优化的潜力就越大

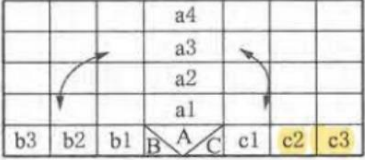
21. 矩阵图法就是利用多元性思考去逐步明确问题的方法。(√)

22. 矩阵图法按其矩阵形式大体可分为 L 型、T 型、X 型、Y 型矩阵图。(√)

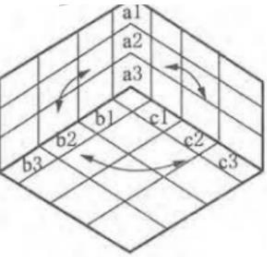
解析:



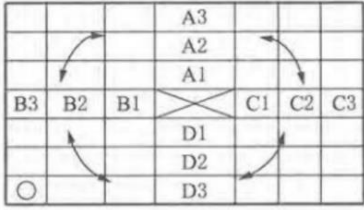
(1) L 型矩阵图



(2) T 型矩阵图



(3) Y 型矩阵图



(4) X 型矩阵图

23. 亲和图法是由日本的川喜田二郎(Kawakita Jiro)首创的一种方法,故名 KJ 法。(√)

24. KT 法是一种思考系统,美国人凯普纳研究发明的方法。(×)

解析:

KT 法是一种思考系统,即就事情各自的程序按照时间、场所等,明确区分发生问题的情形和没有发生问题的情形,由此找出原因和应该决定的办法。KT 决策法是最负盛名的决策模型,由美国人凯普纳(Kepner)和特雷高(Tregoe')两人合创研究发明的把发现问题分为界定问题和分析原因两步的方法。

多选题

25. 为了做到合理抽样,降低抽样风险,在抽取样本时必须遵循如下原则(ABC)。

- A 明确抽样的对象和总体
- B 抽取样本要独立和随机
- C 抽取的样本必须具有代表性
- D 抽取样方案确定后尽量扩大抽样

26. 抽样要做到样本具有代表性,可以考虑如下几点(BCD)。

- A 样本要保证一定质量
- B 考虑合格评定的范围分层抽样
- C 关注合格评定的关键方面
- D 样本要保证一定数量

27. 属于合格评定抽样调查的步骤有(ABCD)。

- A 确定调查的总体
- B 设计抽样调查方案
- C 实施抽样调查并进行数据的采集
- D 数据的处理与分析

28. 抽样调查方案内容包含(ABD)。

- A 调查目的和要求
- B 调查对象、调查内容、调查方法
- C 样本情况
- D 资料的收集和整理方法

解析:

设计抽样调查方案是对调查的全过程进行策划,主要包括调查目的和要求、调查对象、调查内容、调查方法、样本抽取技术、资料的收集和整理方法等内容。

29. 属于合格评定抽样调查的步骤的有(ABCD)。

- A 确定调查的总体
- B 设计抽样调查方案
- C 实施抽样调查并进行数据的采集
- D 数据的处理与分析

解析:

确定调查的总体;设计抽样调查方案;实施抽样调查并进行数据的采集;数据的处理与分析;确定调查的信度和效度

30. 信度是指测验结果的(ACD)。

A 一致性 B 有用性 C 稳定性 D 可靠性

解析:

信度是指测验结果的一致性、稳定性及可靠性,一般多以内部一致性来加以表示该测验信度的高低

31. 效度分为(ABC)。

A 内容效度 B 准则效度 C 结构效度 D 准确效度

32. 统计推断中误差的来源有(BCD)。

A 随机误差 B 登记误差 C 代表性误差 D 抽样误差

33. 影响抽样误差的因素(ABCD)。

A 抽样单位的数目 B 总体标志的变异程度 C 抽样方法的选择 D 抽样组织方式不同

34. 调查中抽样的基本方式有(ABCD)。

A 简单随机抽样 B 系统随机抽样 C 分层随机抽样 D 整群随机抽样

35. 简单随机抽样有(BCD)。

A 抽签、抓阄法 B 按时间顺序抽取 C 随机数表法 D 随机数骰子法

36. 系统随机抽样有(ABC)。

A 按时间顺序抽取 B 按空间顺序抽取 C 按产品编号顺序抽取 D 随机数骰子法

37. 调查表法应用步骤包含有(ABCD)。

A 确定收集资料的具体目的(将要解决的问题)

B 确定表格所需记录的内容。

C 编制用于记录资料的表格。表格应包括收集人、收集地点、收集时间等项目。

D 通过收集和记录某些资料来试用表格。

解析:

(1) 确定收集资料的具体目的(将要解决的问题)。

(2) 确定表格所需记录的内容。

(3) 编制用于记录资料的表格。表格应包括收集人、收集地点、收集时间等项目。

(4) 通过收集和记录某些资料来试用表格。

(5) 根据需要评审并修订表格。

38. 头脑风暴法应用步骤有(ABD)。

- A 准备阶段要确定要讨论的课题, 确定主持人, 选择参加人员。
- B 创造性思维产生的阶段
- C 记录阶段
- D 整理阶段

39. 分层法应用步骤有(ABCD)。

- A 明确调查的对象
- B 将收集到的数据或意见, 根据不同目的选择分层标志
- C 画分层归类图表
- D 比较分析与最终推论

解析:

(1)明确调查的对象。(2)收集数据或意见。(3)将收集到的数据或意见根据不同目的选择分层标志。(4)整理数据,按层则类。(5)画分层归类图表。(6)比较分析与最终推论

40. 因果图使用注意事项。(ABCD)

- A 因果图的应用目的具有单一性, 一个质量问题只能画一张因果图
- B 可以采用头脑风暴法进行原因与结果的分析
- C 因果关系的层次要分明, 对最末层次的原因应寻求至可以直接采取具体措施为止
- D “关键因素”一定要确定在末端因素上

41. 直方图的常见类型有(ABCD)。

- A 标准型(对称型)。
- B 锯齿型
- C 偏峰型
- D 陡壁型

解析:

直方图的常见类型(1)标准型(对称型)(2)锯齿型(3)偏峰型(4)陡壁型(5)平顶型(6)双峰型(7)孤岛型

42. 关联图应用步骤有(ABCD)。

- A 明确分析的问题用图形圈起来
- B 组织有关人员, 针对问题 充分讨论, 提出导致存在问题的有关因素
- c 用明确的语言标示出引起问题的因素名称
- D 明确问题与因素之间的因果关系。 将图中“因素”用线圈圈起, “问题”用方框圈起, 并用箭线连接起来。箭头绘制原则: 原因-结果, 手段-目的

解析:

(1)明确分析的问题用图形圈起来。

(2)组织有关人员, 针对问题, 充分讨论, 提出导致存在问题的有关因素。

(3)用明确的语言标示出引起问题的因素名称。

(4)明确问题与因素之间的因果关系。将图中“因素”用线圈圈起, “问题”用方框圈起, 并用箭

线连接起来。箭头绘制原则:原因-结果,手段-目的。

(5)对图形进行整理,尽量减少或消除交叉箭头。

(6)寻找并确认重要原因。在关联图上找末端原因,末端原因就是可以直接采取措施的原因,在图中表现为箭头只出不进。经确认的重要原因用特殊标记加以体现。在关联图中箭头只进不出的是问题,箭头有进有出的是中间因素。

43. 系统图的主要用途有(ABCD)。

- A 新产品研制过程中设计质量的展开。
- B 制订质量保证计划,对质量保证活动进行展开。
- C 与因果图结合起来使用。
- D 目标方针实施事项的展开。

解析:

(1)新产品研制过程中设计质量的展开。

(2)制订质量保证计划,对质量保证活动进行展开。

(3)与因果图结合起来使用。

(4)目标、针、实施事项的展开。

(5)明确部门职能、管理职能。

(6)对解决企业有关质量、成本、交货期等问题的创意进行展开。

44. 过程决策程序图应用步骤有(ABCD)。

- A 确定课题,召集有关人员讨论课题
- B 对确定的措施,列举出预测的结果及遇到困难时应采取的措施和方案
- C 按各研究措施按紧迫程度、所需工时、实施的可能性及难易程度决定各项措施实施的先后顺序,并用箭条将理想状态方向连接起来

解析: .

(1)确定课题,召集有关人员讨论课题。(2)从讨论中确定实现目标的手段、措施。

(3)对确定的措施,列举出预测的结果及遇到困难时应采取的措施和方案。

(4)按各研究措施按紧迫程度、所需工时、实施的可能性及难易程度决定各项措施实施的先后顺序,并用箭条将理想状态方向连接起来。

(5)落实实施负责人及实施期限。

(6)实施过程中搜集信息,不断修订 PDPC 图。

45. 过程决策程序图主要用途有(ABCD)。

- A 制订方针目标管理中的实施计划
- B 制订研制项目的实施计划
- C 对整个系统的重大事故进行预测
- D 制订预防工序出现不良因素的措施

解析:

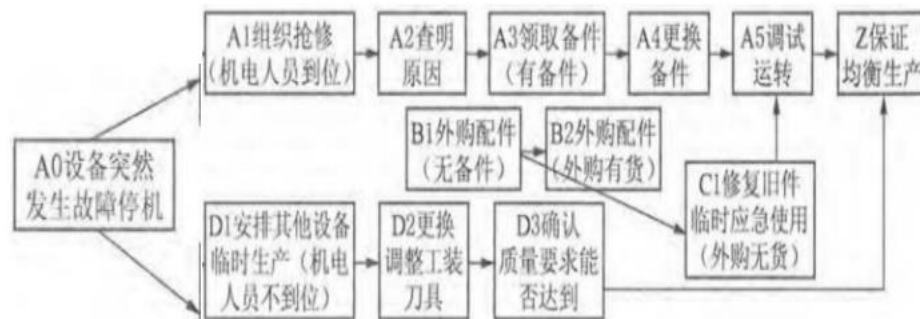
(1)制订方针目标管理中的实施计划

(2) 制订研制项目的实施计划

(3) 对整个系统的重大事故进行预测

(4) 制订预防工序出现不良因素的措施

如图某设备维修改进团队应 PDPC 法进行设备维修计划安排



46. 网络图由(ABD)构成。

A 节点 B 作业 C 关键因素 D 路线与关键路线

47. 绘制网络图应遵守以下规定，有(ABCD)。

- A 网络图中每一项作业都应有自己的节点编号编号从大到小，不能重复
- B 网络图是有向的，从左至右排列，不应有回路(死循环、闭环)，即箭头不能从某一节点出发，最后又回到该节点上去
- C 任何两个相关事项之间只能有一支箭头，即一个作业不允许有重复情况
- D 网络图绘制时，不能有缺口，否则就会出现多起点或多终点的情况

解析：

绘制网络图应遵守以下规定。

- (1) 网络图中每一项作业都应有自己的节点编号，编号从大到小，不能重复。
- (2) 网络图是有向的，从左至右排列，不应有回路(死循环、闭环)，即箭头不能从某一节点出发，最后又回到该节点上去。
- (3) 任何两个相关事项之间只能有一支箭头，即一个作业，不允许有重复情况。
- (4) 网络图只能有一个起始节点和一个终点节点。
- (5) 网络图绘制时，不能有缺口，否则就会出现多起点或多终点的情况。

48. 矩阵图种类有(ABCD)。

A L 型矩阵图 B T 型矩阵图 C X 型矩阵图 D Y 型矩阵图

49. 矩阵图应用步骤有(ABCD)。

- A 明确研究对象，列出相关因素
- B 把成对因素排列成行和列，表示其对应关系
- C 选择合适的矩阵图类型
- D 在成对因素交点处表示其关系程度

解析：

- (1) 明确研究对象, 列出相关因素。
- (2) 把成对因素排列成行和列, 表示其对应关系。
- (3) 选择合适的矩阵图类型。
- (4) 在成对因素交处表示联系程度。
- (5) 根据关系密切程度, 确定必须控制的重点因素。
- (6) 针对重点因素作对策表。

50. 矩阵图主要用途有 (ABCD)。

- A 确定产品的研制或改进的着眼点
- B 确定产品质量特性与负责部门的关系
- C 调查产品实现过程的不良原因
- D 了解市场与产品的关联性分析, 制订市场发展战略方案

解析:

(1) 确定产品的研制或改进的着眼点 (2) 原材料、产品的质量功能展开 (3) 确定产品质量特性与负责部门的关系 (4) 调查产品实现过程的不良原因 (5) 了解市场与产品的关联性分析, 制订市场发展战略方案

51. 亲和图步骤中收集语音文字资料的方法有哪几种。(ABCD)

- A 直接观察法
- B 面谈
- C 查阅资料
- D 运用头脑风暴法

解析:

收集语音文字资料的方法有以下几种。

- (1) 直接观察法。指自到现场去看、听和问题直接接触, 去掌握事实。
- (2) 面谈。找知情人个别谈话, 掌握第一手资料。
- (3) 查阅资料。到图书馆、资料室以及专利馆查阅有关资料。
- (4) 运用头脑风暴法。包括个人头脑风暴法和集体头脑风暴法, 以便产生和澄清大量的意见、信息和反映。

52. 属于亲和图的主要应用步骤的有 (ABCD)。

- A 确定主题
- B 收集语音文字资料
- C 语言资料卡片化
- D 整理综合卡片

53. 亲和图的主要用途有 (ABCD)。

- A 归纳思想、认识事物
- B 打破现状和可能的
- C 参谋筹划
- D 贯彻方针

54. KT 决策法应用步骤有 (ABCD)。

- A 准备一份含有行动方案和行动结果的决策声明
- B 确认战略需求(必需)、行动目标(期望)及限制条件(局限)
- C 对各项目标配以权重,逐一排序
- D 产生选择方案

解析:

(1)准备一份含有行动方案和行动结果的决策声明(2)确认战略需求(必需)、行动目标(期望)及限制条件(局限)(3)对各项目标配以权重,逐一排序(4)产生选择方案(5)在客观基础上,对各选择方案进行打分(6)计算各选择方案的加权分值,找出分值最高的前两项或前三项(7)识别这些高分值方案的负面影响,并对这些影响发生的可能性(高、中、低)及严重性(高、中、低)进行评估(8)根据上述评估结果,从这几项高分选择方案中做出最终、唯一的选择

质量设计方法与工具

多选题

1. 任务分解法的作用是(ABCD)。

- A 便于直效地控制项目
- B 各利益相关者之间的沟通
- C 报告项目状况的基础框架
- D 清晰各项目工作之间的相互联系的结构设计工具

2. 任务分解法的组织有(ABC)。

- A 组织单位
- B 分包商
- C 个人提供基础
- D 项目领导

3. 任务分解法的特点说法正确的是(ABCD)。

- A 100%原则是 WBS 的核心特点
- B 100%原则体现了 WBS 包括项目范围所定义的所有工作内容以及所有可交付成果,包括内部的、外部的和中间要完成的,还包括项目管理
- C 100%原则是指导 WBS 编制、分解和评价的最重要原则之一
- D 100%原则适用于 WBS 的所有层次:“子”层次上的原工作总和应 100%完全等于“母”层次上的工作,WBS 不应包括项目范围以外的任何工作,即不能超出 100%的工作范围

4. WBS 可以用来表示方式有(ACD)。

- A 图表
- B 音频
- C 文本
- D 表格

5. 属于任务分解法的种类的有(ABCD)。

- A 纲要性工作分解结构 SWBS
- B 项目纲要工作分解结构(PSWBS)
- C 合同工作分解结构(CWBS)
- D 组织分解结构(OBS)

解析:

<1>纲要性工作分解结构 SWBS

<2>项目纲要工作分解结构 (PSWBS)<3>合同工作分解结构 (CWBS)

CWBS 是适用于特定合同或采购活动的完整的工作分解结构。CWBS 概括了项目的任务确定了这些任务与项目的组织机构、技术状态的关系，为项目性能、技术目标、进度和费用之间的联系，确定了逻辑上的约束框架。合同工作分解结构应与合同规定的层次相一致。

合同应指出在合同的哪一级别上进行费用累计。承包商为控制其费用而用到的合同 WBS 的扩延级应具有费用累计的追溯能力。

<4>组织分解结构 (OBS)

OBS 用于显示各个工作元素被分配到哪个组织单元。

<5>资源分解结构 (RBS)

RBS 是组织分解结构的一种变异，通常将工作元素分配到个人时使用。

<6>材料清单 (BOM)

BOM 表述了用于制造一个加工产品所需的实际部件、组件和构件的分级层次。

<7>项目分解结构 (PBS) PBS 与 WBS 的概念基本相同。

6. 任务分解法的分解原则有：(ABCD)。

A 任务分层原则 B 最小时间原则 C 责任到人原则 D 风险分解原则

解析：

(一)任务分层原则(二)最小时间原则(2 周原则)(三)责任到人原则(四)风险分解原则(五)逐步细分原则(六)团队合作原则

7. 任务分解的方法有(ABCD)。

A 类比方法 B 自上而下的方法 C 自下而上的方法 D 头脑风暴法

8. APQP 的作用有(ABC)。

A APQP 方法是用以确保产品质量符合要求、 增强顾客满意度的一种结构化方法

B APQP 是一个典型的 PDCA 管理循环(计划 Plan 执行 Do 检查 Check 处置 Action)四个阶段有序排列，贯穿于产品的整个生命周期

C 建立一套完整的适用于每个项目的设计开发体系，将使公司产品开发充分满足顾客要求，从而提高企业利润

D 以上都不对

9. APQP 阶段划分为(ABCD)。

- A 计划和确定项目阶段--从产品概念提出到项目批准阶段
B 产品设计和开发阶段--从项目批准到样品完成阶段
C 过程设计和开发阶段--从样品完成到试生产阶段
D 产品和过程确认阶段--从试生产到正式量产阶段

解析:

APQP 手册对 PDCA 循环进步细化, 将产品设计和开发过程分成五个阶段。

- (1) 计划和确定项目阶段--从产品概念提出到项目批准阶段。
(2) 产品设计和开发阶段--从项目批准到样品完成阶段。
(3) 过程设计和开发阶段--从样品完成到试生产阶段。
(4) 产品和过程确认阶段--从试生产到正式量产阶段。
(5) 反馈、评定和纠正措施阶段--从量产、交付到客户反馈阶段。

10. 计划和确定项目阶段的输入有(ABCD)。

- A 顾客的呼声 B 业务计划和营销策略 C 产品过程基准数据 D 产生/过程设想

解析:

<1>顾客的呼声

顾客的呼声包括来自内部和或外部顾客的抱怨、建议、资料和信息

- (1) 市场研究。
(2) 保修记录和质量信息
(3) 小组经验
<2>业务计划和营销策略
<3>产品过程基准数据
(1) 识别合适的基准
(2) 分析目前状况和基准差距产生的原因
(3) 制定缩小差距、符合甚至超过基准的计划
<4>产生/过程设想
<5>产品可靠性研究
<6>顾客输入

11. 计划和确定项目阶段的输出有(ABCD)。

- A 设计目标 B 可靠性和质量目标 C 初始材料清单 D 初始过程流程图

解析:

- <1>设计目标
<2>可靠性和质量目标
<3>初始材料清单
<4>初始过程流程图
<5>产品和过程特殊特性的初始明细表

<6>产品保证计划

<7>管理者支持

12. 产品设计和开发阶段的输出有(ABCD)。

A 设计失效模式和后果分析(DFMEA) B 可制造性和装配设计 C 设计验证 D 设计评审

解析:

<1>设计失效模式和后果分析(DFMEA);<2>可制造性和装配设计;<3>设计验证;<4>设计评审;<5>样件制造—控制计划;<6>工程图样;<7>工程规范;<8>材料规范;<9>图样和规范的更改;<10>新设备、工装和设施要求;<11>特殊产品过程和过程特性;<12>量具和试验设备要求;<13>小组可行性承诺和管理者支持

13. 质量功能展开的阶段有(ABCD)。

A 产品规划阶段 B 零件配置阶段 C 工艺设计阶段 D 生产控制阶段

14. 实验设计的特点(ABC)。

A 实验设计 Design of Experiments 简称 DOE

B 实验设计是以深入了解分析对象内在运行特征为目的

C 预先设计系列试验，通过对试验结果的分析，提炼出有价值信息的序贯过程

D 实验设计作用不大

15. 实验设计的作用(ABD)。

A 筛选

B 优化

C 实用性

D 稳定性

16. 属于实验设计的基本流程有(ABCD)。

A 识别与界定的问题

B 选择响应变量

C 选择因子及其水平与范围，对因子进行分类

D 选择适合的实验方法，生成实验方案

解析:

<1>识别与界定的问题<2>选择响应变量<3>选择因子及水平与范围,对因子进行分类<4>选择适合的实验方法生成实验方案<5>实施试验<6>数据分析<7>结论与建议

17. 正交表的特点是(AB)。

A 均匀分散，每一列各个水平的数量是相同的

B 整齐可比，任意两列组成的水平数对是相同的

C 均匀分散，任意两列组成的水平数对是相同的

D 整齐可比每一列各个水平的数量是相同的

判断题

18. 任务分解法, 又称工作分解结构(Work Breakdown Structure, 简称 WBS)。(√)

19. WBS 详细描述项目的可交付成果和范围, 即项目的具体内容, 但不描述过程或进度计划, 不去定义如何或何时生产可交付成果, 而是专门局限于描述和细分项目成果和范围。(√)

20. WBS 根据可交付成果定义项目工作范围, 并将可交付成果进一步分解为更详细的组成部分。(√)

21. WBS 还可定义项目生命期, 可以平衡管理层对项目控制的需要。(√)

解析:

WBS 还可定义项目生命期, 以及项目、项目集及项目组合分别对应的可交付成果通过在 WBS 中细分到合适的层次, 可以平衡管理层对项目控制的需要。

22. 便于在整个项目生命周期内项目经理和利益相关者之间的沟通, WBS 可用来交流与项目范围相关的信息。(√)

23. WBS 可作为信息交流的框架, 包括进度、风险、绩效、依赖关系和预算。(√)

24. 建立 WBS 是项目结尾的一步工作。(×)

解析:

建立 WBS 是项目起始阶段不可缺少的一步工作

25. 内部项目的可交付成果可以作为其他项目阶段其他个人, 或项目发起组织中的其他组织依据。(√)

26. 质量差的 WBS 会带来诸多问题, 妨碍项目的进展, 如项目定义不完善导致项目持续拖延范围不明确或不可控, 范围变更频繁。(√)

27. WBS 包括项目领导、内部与外部的所有项目关系者(如团队成员和分包商等)所要完成的全部工作内容。(×)

解析:

WBS 包括项目领导、利害关系者、内部与外部的所有项目关系者(如团队成员和分包商等)所要完成的全部工作内容

28. 产品质量先期策划(Advanced Product Quality Planning 简称 APQP)是国际先进汽车企

业集团的技术规范 IATF 16949 中的一项重要要求。(√)

29. APQP 的内容包括如何对产品设计开发进行控制, 确保产品质量满足要求、提高效率和降低成本。(√)

30. 反馈、评定和纠正措施阶段的任务是根据生产过程、产品使用、交付服务中得到的信息反馈, 改进产品质量策划中的不足, 提高顾客意度。(√)

31. 质量功能展开(Quality Function Deployment, 简称 QFD)指一种把顾客或市场的要求转化为设计要求、生产制造要求、试验检验要求、售后服务要求等的层次质量方法。(√)

32. 质量屋本质上是一种矩阵框架表达形式, 它提供了在产品开发中具体实现这种需求转换。(√)

33. 正交表整齐可比, 每一列各个水平的数量是相同的。(×)

解析:

正交表的特点

(1) 均匀分散, 每一列各个水平的数量是相同的;

(2) 整齐可比, 任意两列组成的水平数对是相同的

质量评价方法与工具

判断题

1. 站在质量管理方法与工具的角度理解, 质量管理体系审核是一种系统性的质量管理评价方法, 其结果除了对体系运行的符合性做出判断之外, 还能够为整个质量管理体系的改进提升指明方向。(√)

2. 过程审核对产品开发和实现过程及其有效性进行客观分析与评价。(√)

3. 过程审核的对象主要集中在特定产品的设计开发过程中。(×)

解析:

过程审核的对象主要集中在特定产品的设计开发过程及生产过程中, 过程审核输出的结论是判定这些过程是否具备满足相关质量要求的能力

4. 产品审核是由独立于产品开发部门]和产品检验部门之外的人员, 站在顾客角度, 依照产品标准/技术规范、合同或供货协议等准则, 对产品所进行的独立质量检查和评价其适用性的活动。(√)

5. 产品审核的主要目的是判断产品是否合格。(×)

解析:

产品审核的主要目的是通过对产品的客观审核验证产品是否符合所规定的要求,进而确定产品的质量水平(一般用质量指数 QKZ 来表达)及变化趋势,即获得产品质量水平的信息,而非判断产品是否合格,这产品审核与产品检验之间的主要区别之一

6. 产品审核的范围针对产成品。(×)

解析:

产品审核的范围主要针对产成品,包括最终检验难度大或容易漏检、发生故障可能造成严重后果的产成品或零部件等,产品审核也可包括外购件、外协件、自制的零部件

7. 神秘顾客通常由独立第三方的人员担任,由通过实际接受服务的方式,在服务现场进行真实的体验活动。(√)

8. 根据测评结果,汇总和整理相关信息做出报告,并将这些信息传递到相应部门,进行产品和/或服务有针对性的改进。(√)

9. 运行质量成本是因质量故障所造成的损失费用。(×)

解析:

运行质量成是指企业为保证和提高产品质量而支付的一切费用,以及因质量故障所造成的损失费用之和

10. 外部质量保证成本是指为用户提供所要求的客观证据所支付的费用。(√)

多选题

11. 属于克劳士比质量管理成熟度分级的有(ABCD)。

A 不确定期 B 觉醒期 C 启蒙期 D 理智期

解析:

克劳士比质量管理成熟度分级及评价:克劳士比对一个组织质量管理成熟度共划分为五个等级,由低到高分分别为:(1)不确定期。(2)觉醒期。(3)启蒙期。(4)理智期。(5)卓越期

12. 神秘顾客调查方法的作用有(BCD)。

A 决策功能 B 评估功能 C 参考功能 D 督促功能

13. 属于神秘顾客调查的实施步骤的是(ABCD)。

A 外部环境检查 B 服务现场检查 C 服务过程的体验 D 业务测试

解析:

神秘顾客调查的实施<1>外部环境检查<2>服务现场检查<3>服务过程的体验<4>业务测试<5>现场服务改进指导

14. 顾客满意基本原则有(ABCD)。

A 资源充分 B 职责明确 C 方法适宜 D 持续实施

解析:

<1>资源充分

应配置充分的资源,包括人力资源用于顾客满意测评,并要对这些资源进行有效和高效的管理。

<2>职责明确

与顾客接触的部门可能有销售、物流、质量等部门,应明确在顾客满意测评中各自的职责、并应对参与顾客满意测评的人员分配相应的职责。

<3>方法适宜

应针对不同情况选择适宜的测评方法,以确保测评过程及结果的有效。

<4>持续实施

应根据需要建立持续测评的机制,以不断提高顾客满意程度

15. 顾客满意测评,主要包括以下哪几个步骤。(ABCD)

A 确定测评范围 B 确定测评指标 C 确定测评方法 D 获得测评数据

解析:

顾客满意测评,主要包括确定测评范围、确定测评指标、确定测评方法、获得测评数据,数据处理编写、测评报告与应用

16. 顾客满意测评获得评测数据的步骤有(ABCD)。

A 确定抽样总体和抽样方法 B 确定获得数据的方法 C 设计问卷 D 搜集数据

17. 顾客满意评测数据处理的步骤有(ABC)。

A 准备数据 B 确定数据统计分析方法 C 统计与分析 D 结果测评

解析:

(1)准备数据。对所获得的数据进行检验,剔除不可用的数据。

(2)确定数据统计分析方法。根据数据的类型以及评测目的,选择合适的统计方法例如描述性统计方法、多元统计方法等。

(3)统计与分析。得出顾客满意测评结果并根据需要进行进一步分析,例如识别对顾客满意度的主要影响因素、改进建议等

18. 属于运行质量成本的有(ABCD)。

A 内部损失 B 鉴定成本 C 预防成本 D 外部损失

19. 外部质量保证成本包括(ABC)。

A 为提供特殊附加的质量保证措施、程序、数据所支付的费用

B 产品的验证试验和评定的费用

C 满足用户要求, 进行质量体系认证所发生的费用

D 产品责任损失费用

解析:

外部质量保证成本是指为用户提供所要求的客观证据所支付的费用。主要包括: (1)为提供特殊附加的质量保证措施、程序、数据所支付的费用(2)产品的验证试验和评定的费用(3)满足用户要求进行质量体系认证所发生的费用

质量改进系统方法与工具

判断题

1. 约束理论(Theory of Constraints 缩写为 TOC), 也译为“瓶颈理论”, 或被称为制约理论。

(√)

2. 约束理论由以色列物理学家艾利高德拉特(Eliyahu M. Goldrat)博士在 20 世纪 90 年代创立。(×)

解析:

约束理论(Theory of Constraints, 缩写为 TOC), 也译为“瓶颈理论”, 或被称为制约理论, 由以色列物理学家艾利高德拉特(Eliyahu M. Goldrat)博士在 20 世纪 80 年代创立

3. TOC 的核心观点是管理者通过聚焦于对制约因素的有效管理, 进而实现绩效的大幅度提升。

(×)

解析:

TOC 的核心观点是管理者应立足于组织全局, 通过聚焦于对制约因素的有效管理, 进而实现绩效的大幅度提升

4. 六西格玛是以改进项目的形式进行的, 每个六西格玛改进项目的实施都遵循严谨的逻辑顺序。(√)

5. DMAIC 每个阶段都有其特定的目的, 且每个阶段的输出是下一个阶段所需的必要输入。

(√)

6. 依照 TRIZ 理论, 技术矛盾指改善某个参数, 会牺牲另外一个参数, 例如若提升飞机引擎的马力势必需要增加引擎的重量。(√)

7. 依照 TRIZ 理论, 物理矛盾指对同一个参数提出不同的要求, 例如对办公桌的要求是结实, 则需要更厚一些的桌面, 同时, 也要求办公桌轻便, 则需要更薄一些的桌面, 但作为桌面而言, 不可能又厚又薄, 这就是物理矛盾。(√)

8. “最佳实践”是对改进活动所获得的经验、做法进行总结和萃取, 将其形成标准化的, 可推广实施的操作、流程、规则等, 以有效地在整个组织范围内最大化地利用改进过程所创造的价值。(√)

多选题

9. “系统性”的含义有(BC)。

- A 改进有全局性
- B 改进的效果具有全局性
- C 方法与工具内部活动实施之间的关联性、系统性的方法
- D 方法与工具内部活动实施之间的方法

10. 关于约束理论正确的是(ABCD)。

- A 约束理论 Theory of Constraints 缩写为 TOC
- B 也译为“瓶颈理论”, 或被称为制约理论
- C 由以色列物理学家艾利·高德拉特(Eliyahu D. M. Goldrat)博士创立
- D 创立于 20 世纪 80 年代

11. 属于 TOC 的“聚焦五步骤”方法的是(ABCD)。

- A 识别系统中的制约因素
- B 挖尽制约因素的潜力
- C 所有其他活动服从于第二步的决定, 即迁就制约因素
- D 升级制约因素

解析:

第一步, 识别系统中的制约因素。

第二步, 挖尽制约因素的潜力。

第三步, 所有其他活动服从于第二步的决定, 即迁就制约因素。

第四步, 升级制约因素。

第五步, 重返第一步, 防止惰性成为制约因素

12. 对于六西格玛说法正确的有(ABCD)。

- A 通过严谨的流程和科学的方法实现组织业务流程突破性改进和设计创新
- B 减少变异, 消除浪费
- C 提高质量和效率
- D 提升顾客和利益相关方满意的系统化、结构化的业务改进与创新模式

解析:

六西格玛旨在通过严谨的流程和科学的方法实现组织业务流程突破性改进和设计创新,减少变异,消除浪费,提高质量和效率,提升顾客和利益相关方满意的系统化、结构化的业务改进与创新模式。

13. 属于六西格玛改进的 DMAIC 五阶段的有 (ABCD)。

A 定义 (Define) B 测量 (Measure) C 分析 (Analyze) D 改进 (mprove)

解析:

六西格玛是以改进项目的形式进行的,每个六西格玛改进项目的实施,都遵循严谨的逻辑顺序共计为五个阶段,即定义 (Define)、测量 (Measure)、分析 (Analyze)、改进 (Improve) 和控制 (Control),也被称为 DMAIC 循环, DMAIC 每个阶段都有其特定的目的,且每个阶段的输出是下一个阶段所需的必要输入。

- A 服务的反馈 B 顾客会晤 C 市场占有率分析 D 以上都是
10. 依据 GB/T 19001-2016 标准，“变更的策划”属于下列哪个(D)。
- A 质量目标及其实现的策划 B 采取的措施和需要的资源
C 应对风险和机遇的措施的策划 D 质量管理体系策划
11. 组织策划、制定、 实施和保持内部审核方案应依据(D)。
- A 有关过程的重要性 B 对组织产生影响的变化 C 以往的审核结果 D 以上都是
12. 从事影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员所需能力，可以通过采取措施获得所需能力，这里的措施不包括(C)。
- A 对在职人员进行培训 B 辅导或重新分配工作 C 工作经历 D 招聘胜任的人员
13. 下对针对应对风险和机遇的选项描述错误的是(D)。
- A 为寻求机遇而承担风险 B 消除风险源
C 改变风险发生的可能性或结果 D 分担风险或基于信息而做出决策的维持风险
14. 单一过程要素图中，以产品、服务或决策的形式存在的物质、能量、信息。称之为(C)。
- A 输入源 B 输入 C 输出 D 输出接收方
15. 组织的产品和服务质量取决于满足(A)的能力, 以及所受到的有关的相关方的有意和无意的影响。
- A 顾客 B 要求 C 市场 D 顾客期望
16. 《华人民共和国产品质量法》不适用于下列事项(A)。
- A 农田里收获的小麦 B 粮店销售的大米 C 商场出售的电器 D 建筑材料
17. 组织应在生产和服务提供期间对输出进行必要防护，下列哪些不属于输出防护(A)。
- A XXX 公司上传到网上的收费电视节目
B 食品厂用冷藏车运输水产品
C 产品包装
D 化工研究院通过百度云向顾客传输的加密的新产品配方信息
18. 当质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系被一起审核时, 称为(D)。
- A 整合审核 B 第三方审核 C 联合审核 D 结合审核

19. “将活动作为相互关联、功能连贯的过程组成的体系来理解和管理时,可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果”说的是哪项管理原则(A)。

A 过程方法 B 改进 C 管理的系统方法 D 循证决策

20. 以下哪些不是顾客财产(D)?

A 培训机构在上课前收集到的学员通讯录
B 银行向储户索要的身份证复印件
C 雨天,就餐者将自带的雨伞放在酒店门口的固定用伞架上
D 涂料公司向顾客提供的标准色卡

21. “机械公司的工艺员正在编写轴承的工艺卡片”。最适用于这一情景的条款是(B)。

A 7.5.2 B 8.1b C 8.5.1a D 8.5.1b

22. “XX 购物网首页上声明:凡在 xx 网上购物,均可使用 xx 白条,30 天内免任何手续费”。此声明属于下列哪个要求(B)?

A 适用的法律法规要求 B 组织认为的必要要求
C 组织必须履行的要求 D 组织隐含的要求

23. 正规的质量管理体系为策划、完成、监视和改进质量管理活动的(D)提供了框架。

A 有效性 B 有效性和效率 C 符合性和有效性 D 绩效

24. GB/T19001-2016 标准中表示的“保留形成文件的信息,”指的是(C)。

A 程序文件 B 作业文件 C 记录 D 图纸

25. 机遇的出现可能意味着某种(D)的局面,例如:有利于组织吸引顾客、开发新产品和服务、减少浪费或提高生产率的一系列情形。

A 迎接新挑战 B 有利于实现质量方针和目标
C 实现质量管理有效性 D 有利于实现预期结果

26. 确定审核范围时应考虑(D)。

A 组织的实际位置与组织单元 B 覆盖的时期 C 组织的活动和过程 D 以上全部

27. 审核发现是指(B)。

A 审核中观察到的客观事实 B 将收集的审核证据对照审核准则进行评价的结果
C 审核的不合格项 D 审核中的观察项

28. GB/T 19001 -2016 标准中提到的质量管理原则不包括(B)。

A 以顾客为关注焦点 B 管理的系统方法 C 领导作用 D 持续改进

29. 以下哪种图示技术是研究成对出现的两组数据之间关系的?(C)。

A 直方图 B 趋势图 C 散布图 D 正态图

30. 组织应对所确定的策划和运行质量管理体系所需的来自外部的成文信息进行适当的 (C), 并予以控制。

A 发放并使用 B 授权并修改 C 识别 D 标识

31. 认证人员从事认证活动, 应该满足以下 (A) 要求。

A 只在一个认证机构执业 B 可在两个以上认证机构执业
C 可为受审核方提供咨询服务 D 不可兼任认证活动管理人员

32. 对监视和测量资源, 以下描述不正确的是 (C)。

A 测量资源应适合所开展的特定类型的监视和测量活动
B 监视和测量资源应得到维护以确保持续适合其用途
C 监视资源应按规定的時間间隔或在使用前进行校准和(或)检定
D 组织应保留作为监视和测量资源适合其用途的证据的形成文件的信息

33. 在单一过程要素示意图中, 每一过程均有特定的监视和测量检查点, 以用于控制, 这些检查点可包括 (B)。

A 输入、活动、输出 B 输入源、输入、活动、输出、输出接收方
C 输入、活动起点、活动终点、输出 D 供方、输入、活动、输出、顾客

34. 审核范围和准则, 包括任何更改, 应由 (D) 确定。

A 认证机构 B 客户 C 审核组 D 认证机构在与客户商讨后

35. 卓越绩效评价准则对“过程”的评价, 应按 (A) 四个要素评价组织的过程成熟程度。

A 方法-展开-学习-整合 B 方法-学习-展开-整合
C 方法-展开-整合-学习 D 整合-展开-学习-方法

36. 对于特殊审核; 以下描述不正确的是 (C)。

A 对于已授予的认证, 认证机构对其扩大认证范围的审核可以和监督审核同时进行
B 提前较短时间的审核; 认证机构在指派审核组时应给予更多关注
C 认证机构为调查投诉进行的特殊审核可以和监督审核同时进行
D 认证机构为调查投诉对变更做出回应或对暂停客户进行追踪, 可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核

37. 在创建和更新成文信息时应进行评审和批准, 以保持(C)。
- A 充分性 B 有效性 C 适宜性和充分性 D 适宜性
38. 组织应确定与质量管理相关的内部和外部沟通包括(D)。
- A 沟通什么和何时沟通 B 与谁沟通和如何沟通 C 谁来沟通 D 以上都是
39. 一个生产型上市企业, 下列不属于组织控制范因内从事影响质量绩效工作的人员有(A)。
- A 股票持有人 B 文件资料管理人员 C 售后服务人员 D 产品设计开发人员
40. 组织应确保受其控制工作的人员知晓, 他们对质量管理体系有效性的贡献, 包括(B)。
- A 失效模式后果分析 B 改进绩效的益处 C 知识处置 D 经营的绩效
41. 机遇可能导致新的实践推出新产品, 开发新客户, 建立合作关系, 使用新技术以及其他理想的和可行的情况, 用来应对(C)的需求。
- A 组织 B 顾客 C 组织或其顾客 D 组织和其顾客
42. 根据《中华人民共和国标准化法》, 对需要在全国范围内统一的技术要求, 应当制定(B)。
- A 统一标准 B 国家标准 C 同一标准 D 行业协会标准
43. 质量管理体系(A)时 , 组织应考虑 4.1 中提及的问题和 4.2 中提到的要求并确定需要应对的风险和机遇。
- A 策划 B 实施 C 检查 D 改进
44. 以下不属于物理因素的有(C)。
- A 温度 B 卫生 C 非歧视 D 照明
45. 依据 ISO/IEC17021-1, 在做初次认证审核结论时, 审核组应对在第一阶段和第二阶段中收集的所有(B)进行分析, 以评审审核发现并就审核结论达成一致。
- A 审核证据 B 信息和证据 C 审核发现 D A+C
46. 以下不属于审核准则的是(B)。
- A 顾客的隐含要求 B 组织产品的检验记录
- C 生产设备维护管理规定 D 认证产品所执行的产品标准
47. (A)检验是根据被检样本中的不合格产品数, 推断整批产品的接收与否。
- A 计件抽样 B 计点抽样 C 计数抽样 D 计量抽样

48. 审核原则(C)是审核公正性和审核结论客观性的基础。

- A 诚实正直 B 明断自立 C 独立性 D 基于证据的方法

49. 当利用监视或测量来验证产品和服务是否符合要求时, 你认为正确的是(D)。

- A 监视测量一定是使用测量设备 B 监视测量一定是使用测量表单
C 监视测量应保持成文的信息 D 监视测量应保留适当的成文的信息

50. 组织应确定并配备(C), 以有效实施质量管理体系运行和控制其过程。

- A 有能力的人员 B 有知识的人员 C 所需的人员 D 有技能的人员

多选题

51. GB/T19011 标准规定, 决定审核组的规模和组成时, 应考虑(ABD)

- A 审核的复杂程度 B 所选定的审核方法 C 审核组长的专业能力 D 法律法规要求

52. 对监视和测量资源描述正确的(ACD)。

- A 得到适当的维护, 以确保持续适合其用途
B 当存在测量溯源标准时, 可以不保留作为标准或检定依据的形成文件的信息
C 适合特定类型的监视和测量活动
D 保留作为监视和测量资源适合其用途的证据的形成文件的信息

53. 按照 ISO/IEC17021 规定, 下列哪些是第一阶段审核的目的。(ABC)

- A 审核客户的文化的管理体系信息
B 审查客户理解和实施标准要求的情况, 特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和作的识别情况
C 审查二阶段所需资源的配置情况, 并与客户商定第二阶段的细节
D 评价客户管理体系的实施情况

54. 依照《中华人民共和国计量法》, 对社会公用计量标准器具部门和企业、事业单位使用的最高计量标准器具, 以及用于(ABCD)等方面的列入强制检定目录的工作计量器具, 实行强制检定。

- A 医疗卫生 B 安全防护 C 环境监测 D 贸易结算

55. GB/T 19001-2016 标准要求组织进行知识管理, 鼓励组织获取知识, 可以通过(ABC)。

- A 总结经验 B 专家指导 C 标杆对比 D 风险应对

56. 关于创新, 下列描述正确的是(ABCD)。

A 创新通常具有重要影响

B 创新是新的或变更的实体实现或重新分配价值

C 通常，以创新为结果的活动需要管理

D 创新通常是改进的一种形式之一

57. 关于组织的环境描述准确的是(ABD)。

A 组织环境的概念除了适用于营利性组织，还同样能适用于非营利或公共服务组织

B 对建立、实现预期结果的方法有影响的内外部结果的组合

C 对策划、实现质量方针的方法有影响的内外部结果的组合

D 影响其实现质量管理体系结果的能力的各种外部和内部因素

58. 下列哪些是 GB/T 19001-2016 标准基本结构示意的 PDCA 循环图中输入的要求?(ABD)

A 相关方的需求和期望

B 组织及其环境

C 质量管理体系的结果

D 顾客要求

59. 下列关于“根据 GB/T 19001-2016 标准实施质量管理体系具有潜在益处”，不恰当的描述是(BCD)。

A 稳定提供符合顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力

B 在组织内使用本标准的特定术语

C 统一了不同质量管理体系的基本结构

D 实现了组织使用术语与标准特定术语的一致性

60. 过程运行环境中的社会因素，表述正确的是(ACD)。

A 无对抗

B 保护个人情感

C 和谐稳定

D 无歧视

61. 《中华人民共和国产品质量法》规定合格产品应具备的条件包括(ABCD)。

A 不存在危及人身、财产安全的不合理危险

B 具备产品应当具备的使用性能

C 符合产品或其包装上注明采用的标准

D 有保障人体健康、人身财产安全的国家标准、行业标准的，应该符合该标准

62. 按照 GB/T 19001-2016 标准要求组织应确保在与外部供方沟通之前，所确定的要求是(BC)。

A 有效的

B 充分的

C 适宜的

D 可信的

63. 以下属于组织的知识来源的有(ABCD)。

A 专业期刊

B 购买的科技成果

C 员工经验分享

D 质量事故数据库

64. 以下各项中,属于运行图的有(BD)。

A 排列图 B P 图 C 直方图 D 单值移动极差图

65. GB/T 19001-2016 标准中,关于质量管理原则的描述,以下哪一些是不准确的(CD)。

A 循证决策 B 关系管理 C 与供方互利的关系 D 基于事实的决策方法

66. GB/T 19001 -2016 标准哪些条款与策划有关?(ABC)

A 4.1 理解组织及其环境 B 5.1 领导作用和承诺
C 5.2.1 制定质量方针 D 9.3 管理评审

67. 依据 GB/T 19001-2016 标准,应对风险和机遇可为(ABD)奠定基础。

A 提高质量管理体系有效性 B 获得改进结果 C 创造利润 D 防止不利影响

68. 下列不属于质量管理体系审核准则的是(BC)。

A 公司编写的质量管理体系文件 B 公司收集的适用环境相关的法律法规
C 公司的消防演练记录 D 公司的商品检验规程

69. 5s 现场管理起源于日本丰田公司,5 个 S 分别代表(AB)。

A 整理、整顿 B 清扫、清洁、素养
C 速度、节约、素养 D 安全、服务

70. 组织应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。应利用分析结果评价包括(ABCD)。

A 针对风险和机遇所采取措施的有效性 B 策划是否得到有效实施
C 外部供方的绩效 D 质量管理体系改进的需求

判断题

71. 组织应当评价质量管理体系所需的过程,实施所需的变更,以确保实现这些过程的预期结果,并将过程绩效以及产品和服务的合格情况输入管理评审。(√)

72. 依据 GB/T19011 标准,当获得的审核证据表明不能达到审核目标时,审核组长应该向审核委托方和受审核方报告理由以确定适当的措施。(√)

73. 审核结束前,审核组必须向受审核方提出审核结论,并可与其讨论对审核结论的不同意见。(√)

74. 在生产线上,同一生产条件下抽取同一种产品 100 件,测定某质量特性获得 100 个数据。其数据分布一般具有离散性和波动性。(√)
75. 组织应确保策划和运行质量管理体系所需的来自外部的成文信息得到批准并控制其发放。(×)
76. 因果图是一种分析质量特性(结果)与影响质量特性的因素(原因)的一种工具。因果图又称鱼骨图是一个定量的工具,可以帮助我们找出引起问题潜在的根本原因。(×)
77. 收集审核证据时,最好由受审核方管理资料的人帮审核员选择样本,因为他们对情况更了解。(×)
78. 用控制图来控制生产过程,可能出现将本来为正常状态判定为不正常,将不正常状态判为正常状态的二类错误。二类错误均会带来损失,同时减少二类错误的损失是不可能的。(×)
79. 组织只要依据 GB/T19001 标准 7.5.2c) 条款的要求对文件进行评审和批准就能保证文件是充分的和适宜的。(×)
80. 依据 GB/T19001 标准,最高管理者应证实其对质量管理体系的领导作用和承诺。(√)

考前必看

多选题

1. 《合同法》第五十二条有下列情形之一的,合同无效:(ABCD)
- A 一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益
- B 恶意串通, 损害国家、集体或者第三人利益
- C 以合法形式掩盖非法目的
- D 损害社会公共利益

解析:

《合同法》第五十二条有下列情形之一的,无效:

- (一)一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益;
- (二)恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益;
- (三)以合法形式掩盖非法目的;
- (四)损害社会公共利益;
- (五)反法律、行政法规的强制性规定。

2. 技术状态管理可包括(ABCD)等活动。

A 技术状态标识 B 技术状态控制 C 技术状态纪实 D 技术状态审核

3. 不是三包的有哪项? (C)

A 7 天包退 B 15 天包换 C 30 天包退 D 1 年保修

解析:

国家关于购买商品的三包规定是:商品从购买物品之日起算 7 天包退, 15 天包换, 1 年保修, 这个是最基本的规定, 也就是所谓的包修、包换、包退。

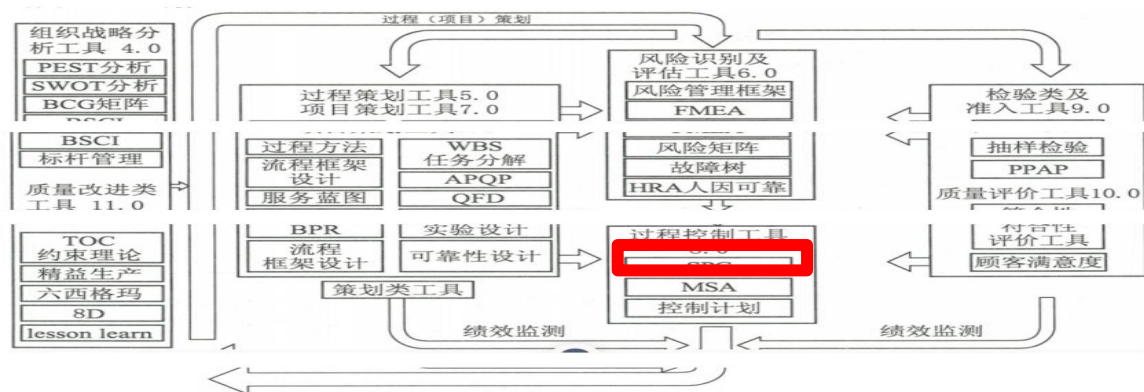
有权要求经销商承担三包责任的情况:

- 1、不具备产品应当具备的使用性能, 而事先没有说明的;
- 2、不符合明示采用的产品标准要求;
- 3、不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况;
- 4、产品经技术监督行政部门等法定部门检验不合格;
- 5、产品修理两次仍不能正常使用。

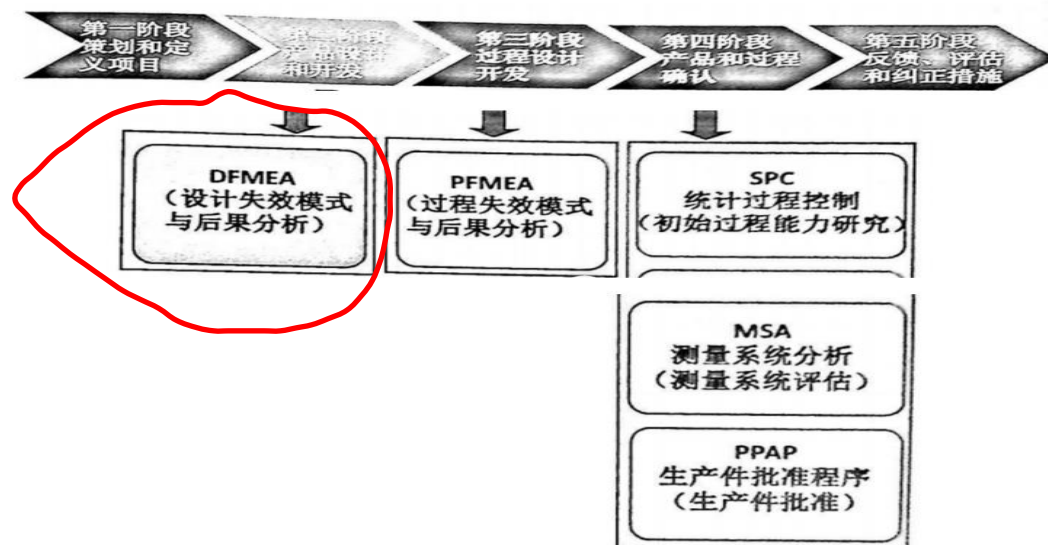
4. 属于供方或顾客财产 (A)。

A 顾客提供生产用的模具 B 顾客指定采购的设备
C 租赁给供方的设备 D 供方提供的设备

5. 无题干, 记住红圈中的部分—SPC。



6. 无题干, 记住红圈中的内容。



单选题

1. 承诺应当以通知的方式做出，但根据交易习惯或者(A)表明可通过行为作出承诺的除外。
A 要约 B 约定 C 要约邀请 D 附条件合同
2. 合同订立过程中，下列行为属于要约的是(C)。
A 招标 B 授标 C 竞标 D 评标
3. 我国《中华人民共和国民法典》规定，当事人既约定违约金，又约定定金的，一方违约时，对方(D)。
A 只能请求适用定金条款 B 只能请求适用违约金条款
C 可以请求同时适用定金条款和违约金条款 D 可以选择适用违约金或者定金条款
4. 根据《中华人民共和国民法典》的规定，因国际货物买卖合同和技术进出口合同争议提起诉讼或者申请仲裁的时效期间为(B)。
A 两年 B 三年 C 四年 D 五年
5. (C)是借款人向贷款人借款，到期返还借款并支付利息的合同。
A 借款合同 B 保证合同 C 借款合同 D 租款合同
6. 以下不属于借款合同内容包括条款的是(C)。
A 数额 B 期限 C 利息 D 用途
7. 保证合同是主债权债务合同的从合同。主债权债务合同无效的，(A)，但是法律另有规定的除外。

A 保证合同无效 B 保证合同有效 C 部分保证合同无效 D 部分保证合同有效

8. 下列不属于买卖不破租赁原则的条件的是(C)。

A 租赁合同已成立并生效 B 买受人知道该租赁合同存在
C 租赁物已交付承租人 D 所有权发生变动是在租赁期间

9. K 公司委托 N 公司加工一批服装, 由 N 公司提供布料, 双方签订合同, 约定了加工报酬、数量等事项。该合同属于(C)。

A 买卖合同 B 融资租赁合同 C 承揽合同 D 居间合同

10. 出租人、出卖人、承租人可以约定, 出卖人不履行买卖合同义务的, 由(A)行使索赔的权利。

A 承租人 B 出租人 C 承租人与出租人两人共同 D 以上都不对

11. 承租人依赖出租人的技能确定租赁物或者出租人干预选择租赁物的, 承租人(D)。

A 可以要求减免相应租金 B 可以请求减免全部租金
C 应当减免相应租金 D 可以请求减免相应租金

12. (D)是承包人进行工程建设发包人支付价款的合同。

A 承包合同 B 施工承包合同 C 承包建设合同 D 建设工程合同

13. 发包人未按照约定支付价款的, 承包人(A)发包人在合理期限内支付价款。

A 可以催告 B 应当要求 C 可以强制 D 应当催告

14. 储存期内, 因保管不善造成仓储物毁损、灭失的, 保管人(A)。

A 应当承担赔偿责任 B 可以承担赔偿责任
C 需要承担赔偿责任 D 不应当承担赔偿责任

15. 合伙期限届满合伙人继续执行合伙事务, 其他合伙人没有提出异议的, 原合伙合同继续有效, 但是合伙期限为(D)。

A 定期 B 永久 C 60 年 D 不定期

16. 合伙人不得因(A)而请求支付报酬, 但是合伙合同另有约定的除外。

A 执行合伙事务 B 合伙期限届满
C 转让其全部或者部分财产份额 D 死亡、丧失民事行为能力或者终止

17. 合同是民事主体之间设立、变更、终止民事法律关系的(C)。

A 约定 B 意见 C 协议 D 承诺

18. 下列法律关系中，由《中华人民共和国民法典》合同编调整的是(B)。

A 婚姻法律关系 B 租赁法律关系 C 收养法律关系 D 监护法律关系

19. 合同解除的功能有(A)。

A 非违约方合同义务的解除 B 违约的补救手段
C 违约方合同利益的剥夺 D 非违约方交易自由的恢复

20. 合同生效后当事人就质量要求不明确又不能达成补充协议的，应按照国家标准履行，没有国家标准、行业标准的，应按照(C)履行。

A 地区标准 B 企业标准 C 通常标准或符合合同目的的特定标准 D 所有者标准

21. 撤销权自债权人知道或者应当知道撤销事由之日起()行使。自债务人的行为发生之日起(B)没有行使撤销权的，该撤销权消灭。

A 一年内、三年内 B 一年内、五年内
C 90 日内、三年内 D 90 日内、五年内

22. 若债权人想要把合同的权利转移给合同外第三人则需要(B)。

A 不必通知债务人 B 应当通知债务人
C 应当取得债务人同意 D 以上均不对

23. 下列关于合同转让的说法中，错误的是(A)。

A 债权人转让债权的，应当征得债务人同意
B 债务人转让债务的，应当经债权人同意
C 当事人一方经对方同意，可以将自己在合同中的权利和义务一并转让给第三人
D 债务人转移义务的，新债务人应当承担与债务有关的债务

24. 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前(D)书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

A 30 日 B 40 日 C 50 日 D 60 日

25. 物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并(B)业主支付该期间的物业费。

A 应当要求 B 可以请求 C 需要 D 不需要

26. 行纪合同是(A)为委托人从事贸易活动，委托人支付报酬的合同。

A 行纪人以自己的名义 B 行纪人 C 行纪人以财产 D 行纪人按照合同的指示

27. 行纪人完成或者部分完成委托事务的, 委托人应当向其支付相应的报酬。委托人逾期不支付报酬的, 行纪人对委托物享有(D), 但是当事人另有约定的除外。

A 使用权 B 收益权 C 处分权 D 留置权

28. 行纪人与第三人订立合同的, (A) 对该合同直接享有权利、承担义务。

A 行纪人 B 第三人 C 委托人

29. 委托物交付给行纪人时有瑕疵或者容易腐烂、变质的, (C)。

A 不需要经委托人同意, 行纪人可以处分该物

B 按照合同要求行纪人可以处分该物

C 经委托人同意, 行纪人可以处分该物

D 行纪人可以自行处分该物

30. 以下不属于保理合同内容的是(D)。

A 业务类型 B 服务范围 C 应收账款信息 D 保理贷款

31. 当事人约定有追索权保理的, 保理人可以向应收账款债权人主张返还保理融资款本息或者回购应收账款债权, 也可以向应收账款债务人(A)。

A 主张应收账款债权 B 要求应收账款债权

C 强制应收账款债权 D 拿回应收账款债权

32. 承揽人将其承揽的主要工作交由第三人完成的, 应当就该第三人完成的工作成果向定作人负责; 未经定作人同意的, 定作人(D)。

A 可以寻求第三人要求修改合同 B 可以与承揽人商量是否解除合同

C 不可以解除合同 D 也可以解除合同

33. 承揽工作需要定作人协助的, 定作人有协助的义务。定作人不履行协助义务致使承揽工作不能完成的, 承揽人(A) 定作人在合理期限内履行义务并可以顺延履行期限; 定作人逾期不履行的, 承揽人可以解除合同。

A 可以催告 B 可以要求 C 可以强制 D 应当要求

34. (A) 是供电人向用电人供电, 用电人支付电费的合同。

A 供用电合同 B 用电合同 C 电力合同 D 安全供电合同

35. 供用电合同的内容一般包括(C) 的结算方式, 供用电设施的维护责任等条款。

- A 供电的方式、质量、时间、用电容量、地址、电价、电费
- B 供电的方式、质量、时间、用电容量、电价、电费
- C 供电的方式、质量、时间、用电容量、地址、性质、计量方式、电价、电费
- D 供电的方式、质量、时间、用电容量

36. 用电人应当按照国家有关规定和当事人的约定及时支付电费。用电人逾期不支付电费的,应当按照约定支付(B)。经催告用电人在合理期限内仍不支付电费和违约金的,供电人可以按照国家规定的程序(B)。

- A 滞纳金、中断供电
- B 违约金、中止供电
- C 违约金、终止供电
- D 滞纳金、终止供电

多选题

37. 根据《中华人民共和国民法典》,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担____,____或者____等违约责任。(ABC)

- A 继续履行
- B 采取补救措施
- C 赔偿损失

38. 在中华人民共和国境内履行的(ABC)适用中华人民共和国法律。

- A 中外合资经营企业合作合同
- B 中外合作经营企业合作合同
- C 中外合作勘探开发自然资源合同
- D 没有明文规定的合同

39. 债务人以(ABC)等方式无偿处分财产权益,或者恶意延长其到期债权的履行期限,影响债权人的债权实现的,债权人可以请求人民法院撤销债务人的行为。

- A 放弃其债权
- B 放弃债权担保
- C 无偿转让财产
- D 行使代位权

40. 债权人可以将债权的全部或者部分转让给第三人,但是有下列情形之一的除外(ABD)。

- A 根据债权性质不得转让
- B 按照当事人约定不得转让
- C 未通知债务人的不得转让
- D 依照法律规定不得转让

41. 有下列情形之一的,债权债务终止:(ABD)。

- A 债务已经履行
- B 债务相互抵销
- C 债权债务同归于一人
- D 债务人依法将标的物提存

42. 物业服务合同的内容一般包括(ABCD)、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

- A 服务事项
- B 服务质量
- C 服务费用的标准和收取办法
- D 维修资金的使用

43. 物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并

向(AC)报告。

- A 业主大会 B 居委会 C 业主个人 D 业主委员会

44. 业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人(AB)。

- A 可以提起诉讼 B 申请仲裁
C 可以进行催缴物业费 D 可以采取停止供电等相关措施催交物业费

45. 技术合同是当事人就(ABCD)或者服务订立的确立相互之间权利和义务的合同。

- A 技术开发 B 转让 C 许可 D 咨询

46. 技术合同价款、报酬或者使用费的支付方式由当事人约定,可以采取(ABCD)的方式。

- A 一次总算 B 一次总付
C 一次总算、分期支付 D 提成支付或者提成支付附加预付入门费

47. 职务技术成果的(AB)属于法人或者非法人组织的,法人或者非法人组织可以就该项职务技术成果订立技术合同。

- A 使用权 B 转让权 C 处分权 D 收益权

48. 下列合同中,既可以是有偿合同也可以是无偿合同的有(AB)。

- A 保管合同 B 委托合同 C 借款合同 D 租赁合同

49. 保理合同是应收账款债权人将现有的或者将有的应收账款转让给保理人,保理人(ABC)等服务的合同。

- A 提供资金融通 B 应收账款管理或者催收
C 应收账款债务人付款担保 D 追索权保理

50. 应收账款债务人接到应收账款转让通知后,应收账款债权人与债务人(AB),对保理人产生不利影响的,对保理人不发生效力。

- A 无正当理由协商变更 B 终止基础交易合同
C 约定有追索权保理 D 应收账款不存在

51. 供电人因供电设施(ABC)等原因,需要中断供电时,应当按照国家有关规定事先通知用电人;未事先通知用电人中断供电,造成用电人损失的,应当承担赔偿责任。

- A 计划检修 B 临时检修 C 依法限电