2026-9-15《管理体系认证》（质量工具练习）下

一、单项选择题（共 50 题，每题 1 分）
第四章 战略分析方法与工具
1. 战略管理与经营管理的主要区别在于？
A. 战略管理关注短期利益，经营管理关注长期发展
B. 战略管理关注全局性长远性问题，经营管理关注日常运营
C. 战略管理由基层负责，经营管理由高层负责
D. 战略管理不需要资源配置，经营管理需要

2. 组织战略实现的影响因素不包括下列哪一项？
A. 外部环境
B. 内部资源
C. 战略执行能力
D. 企业注册地址

3. PEST 分析中，经济因素不包括下列哪一项？
A. 经济增长率
B. 利率
C. 通货膨胀率
D. 人口年龄结构

4. SWOT 分析中，SO 战略是指？
A. 利用优势抓住机会
B. 利用优势规避威胁
C. 克服劣势抓住机会
D. 减少劣势规避威胁

5. SWOT 分析中，WT 战略是指？
A. 利用优势抓住机会
B. 利用优势规避威胁
C. 克服劣势抓住机会
D. 减少劣势规避威胁

6. 波士顿矩阵中，明星业务通常采取的战略是？
A. 发展战略
B. 维持战略
C. 收获战略
D. 撤退战略

7. 波士顿矩阵中，瘦狗业务通常采取的战略是？
A. 发展战略
B. 维持战略
C. 收获战略
D. 撤退或放弃战略

8. 平衡计分卡中，财务维度的核心指标通常不包括？
A. 投资回报率
B. 客户满意度
C. 利润率
D. 现金流量

9. 平衡计分卡中，学习与成长维度关注的核心是？
A. 财务业绩
B. 客户满意
C. 组织的长期成长和能力提升
D. 运营效率

10. 标杆管理的第一步通常是？
A. 确定标杆对象
B. 收集标杆数据
C. 确定标杆管理的内容和目标
D. 实施改进

第五章 过程策划方法与工具
11. 过程的定义是？
A. 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
B. 一组按顺序排列的工作任务
C. 从原材料到成品的加工活动
D. 部门内部的日常工作

12. 按照过程在组织中的作用分类，不包括下列哪一项？
A. 核心过程
B. 支持过程
C. 管理过程
D. 检验过程

13. 内部顾客是指？
A. 组织内部接收上一过程输出的部门或人员
B. 购买产品的个人消费者
C. 购买产品的企业客户
D. 政府监管部门

14. SIPOC 模型中，输入的含义是？
A. 过程所需的原材料、信息和资源
B. 过程的结果
C. 过程的执行者
D. 过程的客户

15. PDCA 循环中，检查（C）阶段的主要活动是？
A. 设定目标和计划
B. 按计划执行
C. 监视测量并与目标对比
D. 采取纠正措施

16. PDCA 循环中，改进（A）阶段的主要活动是？
A. 设定目标
B. 执行计划
C. 检查结果
D. 标准化成功经验并改进

17. 乌龟图中，乌龟的四只脚不包括下列哪一项？
A. 使用资源
B. 责任人
C. 活动依据
D. 过程名称

18. 流程图的基本符号中，菱形通常表示？
A. 开始/结束
B. 处理/操作
C. 判断/决策
D. 输入/输出

19. 服务蓝图中，可视分界线分隔的是？
A. 顾客行为和前台员工行为
B. 前台员工行为和后台员工行为
C. 后台员工行为和支持过程
D. 顾客行为和支持过程

20. 业务流程重组（BPR）强调的是？
A. 渐进式改进
B. 根本性再思考和彻底性再设计
C. 维持现状
D. 小幅度优化

第六章 风险评估方法与工具
21. ISO 31000 中，"整合管理"原则的含义是？
A. 风险管理应嵌入组织的所有活动和决策中
B. 风险管理应由独立部门负责
C. 风险管理只在项目启动时进行
D. 风险管理与日常管理分离

22. 风险识别的目的是？
A. 找出可能影响目标实现的风险事件及其原因
B. 评估风险的大小
C. 确定风险等级
D. 制定风险应对措施

23. 风险分析的内容不包括下列哪一项？
A. 风险事件发生的可能性
B. 风险事件的后果
C. 现有控制措施的有效性
D. 风险应对的成本

24. FMEA 中，严重度（S）评估的是？
A. 失效模式发生的频率
B. 失效后果的严重程度
C. 发现失效的难易程度
D. 失效造成的经济损失

25. FMEA 中，频度（O）评估的是？
A. 失效后果的严重程度
B. 失效原因发生的频率
C. 发现失效的难易程度
D. 失效的可检测性

26. FMEA 中，探测度（D）评估的是？
A. 失效后果的严重程度
B. 失效原因发生的频率
C. 现有控制措施发现失效原因或失效模式的难易程度
D. 失效的经济损失

27. DFMEA 与 PFMEA 的主要区别是？
A. DFMEA 针对设计，PFMEA 针对过程
B. DFMEA 针对过程，PFMEA 针对设计
C. DFMEA 针对采购，PFMEA 针对销售
D. DFMEA 针对检验，PFMEA 针对生产

28. 故障树分析中，顶事件是指？
A. 最不希望发生的结果事件
B. 最基本的原因事件
C. 中间逻辑事件
D. 正常事件

29. 风险矩阵中，高风险区域通常对应的应对策略是？
A. 接受
B. 密切关注
C. 必须采取措施降低风险
D. 不需要处理

30. 风险规避策略的含义是？
A. 通过措施降低风险发生的可能性或后果
B. 将风险转移给第三方
C. 决定不进行或退出导致风险的活动
D. 接受风险的存在

第八章 过程控制方法与工具
31. 质量变异中，普通原因变差又称为？
A. 随机原因变差
B. 特殊原因变差
C. 系统原因变差
D. 异常原因变差

32. 质量变异中，特殊原因变差又称为？
A. 随机原因变差
B. 可查明原因变差
C. 正常原因变差
D. 固有原因变差

33. 控制图的基本原理是基于？
A. 3σ 原理
B. 2σ 原理
C. 1σ 原理

D. 6σ 原理

34. 当过程只有普通原因变差时，过程处于？
A. 统计控制状态
B. 失控状态
C. 不稳定状态
D. 待改进状态

35. 过程能力指数 Cp 反映的是？
A. 过程中心与规格中心的偏移
B. 过程的潜在能力（不考虑中心偏移）
C. 过程的实际能力（考虑中心偏移）
D. 过程的长期性能

36. 过程能力指数 Cpk 与 Cp 的关系是？
A. Cpk 总是大于 Cp
B. Cpk 总是等于 Cp
C. Cpk 小于或等于 Cp
D. 两者没有关系

37. 测量系统分析中，偏倚反映的是？
A. 测量结果的离散程度
B. 测量平均值与基准值的差异
C. 测量系统随时间的稳定性
D. 测量系统的线性度

38. GR&R（重复性和再现性）判定中，一般认为 GR&R 小于多少时测量系统可接受？
A. 10%
B. 30%
C. 50%
D. 70%

39. 控制图上出现"连续 6 点递增或递减"，表明？
A. 过程处于统计控制状态
B. 过程存在趋势性变化，可能有特殊原因
C. 测量设备故障
D. 数据录入错误

40. 直方图的主要作用是？
A. 展示数据的分布形态和中心位置
B. 区分普通原因和特殊原因
C. 监控过程随时间的变化
D. 寻找问题的根本原因

第九章 检验准入方法与工具
41. 检验的目的不包括下列哪一项？
A. 判定产品是否符合规定要求
B. 防止不合格品流转
C. 提高生产效率
D. 为质量改进提供信息

42. 按照检验人员分类，不包括下列哪一项？
A. 自检
B. 互检
C. 专检
D. 抽检

43. 抽样检验中，生产方风险是指？
A. 合格批被误判为不合格批的概率
B. 不合格批被误判为合格批的概率
C. 生产方承担的检验成本
D. 生产方的质量损失

44. 抽样检验中，使用方风险是指？
A. 合格批被误判为不合格批的概率
B. 不合格批被误判为合格批的概率
C. 使用方承担的检验成本
D. 使用方的采购成本

45. GB/T 2828.1 中，一般检验水平Ⅱ级适用于？
A. 破坏性检验
B. 检验成本高的情况
C. 一般情况（常用水平）
D. 检验成本低的情况

46. GB/T 2828.1 中，从正常检验转为加严检验的条件通常是？
A. 连续 5 批中有 2 批不接收
B. 连续 10 批全部接收
C. 生产方提出申请
D. 产品质量提高

47. PPAP 提交的时机通常是？
A. 产品设计完成后
B. 首批产品生产前
C. 生产过程验证后、批量生产前
D. 产品销售后

48. 首件检验的主要目的是？
A. 防止批量性质量问题
B. 提高生产效率
C. 降低检验成本
D. 减少检验人员

49. "三检制"是指？
A. 自检、互检、专检
B. 首检、巡检、末检
C. 进货检、过程检、最终检
D. 自检、抽检、全检

50. 计数检验与计量检验的主要区别是？
A. 计数检验只判定合格与否，计量检验测量具体数值
B. 计数检验测量具体数值，计量检验只判定合格

与否
C. 计数检验适用于破坏性检验，计量检验不适用于
D. 两者没有区别

二、多项选择题（共 50 题，每题 2 分）

第四章 战略分析方法与工具

51. 战略管理的基本特征包括？
A. 全局性
B. 长远性
C. 纲领性
D. 抗争性

52. 组织战略实现的外部环境因素包括？
A. 政治法律环境
B. 经济环境
C. 社会文化环境
D. 技术环境

53. PEST 分析中，政治因素包括？
A. 政府政策
B. 法律法规
C. 政治稳定性
D. 税收政策

54. SWOT 分析的组合战略包括？
A. SO 战略（优势-机会）
B. WO 战略（劣势-机会）
C. ST 战略（优势-威胁）
D. WT 战略（劣势-威胁）

55. 波士顿矩阵中，关于现金牛业务的说法正确的有？
A. 市场增长率低
B. 相对市场占有率高
C. 能产生大量现金
D. 应采取发展战略

56. 平衡计分卡中，客户维度的指标通常包括？
A. 市场份额
B. 客户满意度
C. 客户保留率
D. 新客户获取率

57. 平衡计分卡中，内部流程维度关注的是？
A. 对客户满意和财务目标影响最大的流程
B. 运营效率
C. 质量控制
D. 创新能力

58. 标杆管理的实施步骤包括？
A. 确定标杆管理的内容和目标
B. 选择标杆对象
C. 收集和分析标杆数据
D. 制定和实施改进计划

59. 下列属于战略分析方法的有？
A. PEST 分析
B. 五力模型
C. SWOT 分析
D. 波士顿矩阵

60. 关于平衡计分卡，下列说法正确的有？
A. 是一种战略绩效管理工具
B. 包含四个维度
C. 各维度之间存在因果关系
D. 只关注财务指标

第五章 过程策划方法与工具

61. 过程的特征包括？
A. 有输入和输出
B. 有明确的目标
C. 由相互关联的活动组成
D. 需要资源

62. 按照过程在组织中的作用，过程可分为？
A. 核心过程（价值创造过程）
B. 支持过程
C. 管理过程
D. 检验过程

63. 过程方法的基本要点包括？
A. 系统识别组织的过程
B. 确定过程的输入输出和相互作用
C. 明确过程的准则和方法
D. 监视、测量和分析过程

64. SIPOC 模型的作用包括？
A. 从高层视角梳理过程
B. 识别关键相关方
C. 明确过程边界
D. 详细描述每一步操作

65. PDCA 循环的特点包括？
A. 大环套小环
B. 持续上升
C. 综合性循环
D. 四个阶段缺一不可

66. 乌龟图分析过程时，"活动依据"通常包括？
A. 程序文件
B. 作业指导书
C. 标准规范

D. 法律法规

67. 流程图的基本符号包括？
A. 椭圆（开始/结束）
B. 矩形（处理/操作）
C. 菱形（判断/决策）
D. 箭头（流向）

68. 服务蓝图的作用包括？
A. 可视化展示服务流程
B. 识别关键接触点
C. 发现服务失败点
D. 优化服务设计

69. 业务流程重组（BPR）的适用场景包括？
A. 企业面临重大危机
B. 现有流程效率低下
C. 技术发生重大变革
D. 日常小幅度改进

70. 下列属于过程策划方法与工具的有？
A. 过程方法
B. SIPOC
C. 乌龟图
D. 服务蓝图

第六章 风险评估方法与工具
71. ISO 31000 风险管理原则中，"动态性"原则的含义包括？
A. 风险管理应适应内外部环境变化
B. 风险是动态变化的
C. 风险管理应持续进行
D. 风险一旦识别就不再变化

72. 风险识别的方法包括？
A. 头脑风暴法
B. 检查表法
C. 故障树分析
D. 情景分析

73. 风险分析的内容包括？
A. 风险事件发生的可能性
B. 风险事件的后果及严重程度
C. 现有控制措施的有效性
D. 风险的可接受性

74. FMEA 的实施步骤包括？
A. 确定分析对象和范围
B. 识别潜在失效模式
C. 分析失效后果和原因
D. 评估严重度、频度和探测度

75. FMEA 中，降低频度的措施包括？
A. 优化设计
B. 加强过程控制
C. 增加检验频次
D. 防错设计

76. 故障树分析（FTA）的特点包括？
A. 自上而下的演绎分析
B. 由果寻因
C. 可以定量计算顶事件发生概率
D. 只适用于硬件故障分析

77. 风险矩阵的优点包括？
A. 简单直观
B. 易于理解和使用
C. 可以快速评估风险优先级
D. 可以精确计算风险值

78. 风险减轻策略的具体措施包括？
A. 降低风险发生的可能性
B. 减轻风险后果的严重程度
C. 增加控制措施
D. 购买保险

79. 风险转移的方式包括？
A. 购买保险
B. 签订免责合同
C. 外包高风险业务
D. 停止高风险活动

80. 下列属于风险评估方法与工具的有？
A. FMEA
B. FTA
C. HAZOP
D. HRA

第八章 过程控制方法与工具
81. 普通原因变差的特点包括？
A. 是过程固有的
B. 始终存在
C. 影响微小且稳定
D. 可以通过局部措施消除

82. 特殊原因变差的特点包括？
A. 不是过程固有的
B. 不经常发生
C. 影响较大
D. 需要系统改进才能消除

83. 控制图的用途包括？
A. 判断过程是否处于统计控制状态
B. 识别过程异常
C. 确定过程能力
D. 计算产品成本

84. 控制图的选择应考虑？
A. 数据类型（计量值/计数值）
B. 样本量大小
C. 过程特点
D. 检验成本

85. 过程能力研究的前提条件包括？
A. 过程处于统计控制状态
B. 数据来自稳定的过程
C. 测量系统可接受
D. 产品规格已确定

86. 提高过程能力的途径包括？
A. 减少过程波动
B. 调整过程中心
C. 放宽规格要求
D. 增加检验频次

87. 测量系统分析（MSA）的内容包括？
A. 偏倚
B. 线性
C. 稳定性
D. 重复性和再现性

88. 控制图判异准则"链"的具体表现包括？
A. 连续 9 点在中心线同一侧
B. 连续 6 点递增或递减
C. 连续 14 点交替上下
D. 连续 3 点中有 2 点落在 2σ 以外

89. SPC 实施的步骤包括？
A. 确定关键过程和特性
B. 选择合适的控制图
C. 收集数据并计算控制限
D. 监控过程并采取措施

90. 直方图的分析内容包括？
A. 分布形态（是否正态）
B. 中心位置
C. 分散程度
D. 与规格的比较

第九章 检验准入方法与工具
91. 检验的基本职能包括？
A. 鉴别职能
B. 把关职能
C. 预防职能
D. 报告职能

92. 按照检验的性质分类，检验可以分为？
A. 理化检验
B. 感官检验
C. 生物检验
D. 破坏性检验

93. 全数检验的局限性包括？
A. 检验成本高
B. 检验时间长
C. 不适用于破坏性检验
D. 可能存在检验误差

94. 抽样检验的两类风险包括？
A. 生产方风险（α 风险）
B. 使用方风险（β 风险）
C. 检验方风险
D. 监管方风险

95. GB/T 2828.1 中，AQL 的选择应考虑？
A. 产品的重要程度
B. 检验成本
C. 过程能力
D. 客户要求

96. GB/T 2828.1 转移规则包括？
A. 正常转加严
B. 加严转正常
C. 正常转放宽
D. 放宽转正常

97. PPAP 的目的包括？
A. 确认供应商是否理解客户要求
B. 确认过程能否持续生产符合要求的产品
C. 确认初始过程能力
D. 确认产品成本

98. 首件检验的适用场景包括？
A. 新产品投产
B. 设备调整后
C. 操作人员变更
D. 原材料批次变更

99. 过程检验的目的包括？
A. 及时发现过程中的不合格
B. 防止不合格品流入下道工序
C. 验证过程控制的有效性
D. 降低最终检验成本

100. 选择检验方式时应考虑的因素包括？
A. 产品的重要程度
B. 检验成本
C. 生产批量
D. 过程稳定性