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. 战略一词最早来源于哪个领域？
A. 政治领域
B. 军事领域
C. 经济领域
D. 文化领域

2. 在管理学中，组织战略是指组织为适应未来环境变化，对生产经营和持续稳定发展中的什么目标进行的谋划和决策？
A. 全局性、长远性、纲领性
B. 局部性、短期性、具体性
C. 全局性、短期性、纲领性
D. 局部性、长远性、具体性

3. 企业战略体系一般分为三个层次，下列哪一项不属于这三个层次？
A. 总体战略
B. 业务战略
C. 职能战略
D. 营销战略

4. 总体战略又称公司战略，它主要回答的问题是？
A. 如何在特定市场上竞争
B. 应该做什么业务以及怎样管理这些业务
C. 如何提高资源利用效率
D. 如何开展营销活动

5. PEST 分析模型中，字母 P 代表的是？
A. 政治因素
B. 经济因素
C. 社会因素
D. 技术因素

6. PEST 分析模型中，宗教信仰及道德规范属于哪个因素？
A. 政治因素
B. 经济因素
C. 社会因素
D. 技术因素

7. 态势分析法（SWOT）最早是由谁提出的？
A. 韦里克
B. 安索夫
C. 波特
D. 德鲁克

8. SWOT 分析中，字母 S 代表的是？
A. 优势
B. 劣势
C. 机会
D. 威胁

9. 波士顿矩阵中，市场增长率高、相对市场占有率低的业务是？
A. 明星业务
B. 问题业务
C. 现金牛业务
D. 瘦狗业务

10. 波士顿矩阵中，市场增长率低、相对市场占有率高的业务是？
A. 明星业务
B. 问题业务
C. 现金牛业务
D. 瘦狗业务

第五章 过程策划方法与工具

11. 过程方法的核心思想是？
A. 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
B. 将各个部门独立管理
C. 只关注最终产品质量
D. 以成本控制为核心

12. SIPOC 模型中，字母 S 代表的是？
A. 供应商
B. 输入
C. 过程
D. 输出

13. SIPOC 模型中，字母 C 代表的是？
A. 供应商
B. 输入
C. 输出
D. 顾客

14. PDCA 循环中，字母 P 代表的是？
A. 策划
B. 实施
C. 检查
D. 改进

15. PDCA 循环中，字母 D 代表的是？
A. 策划
B. 实施
C. 检查
D. 改进

16. 乌龟图是用来分析什么的工具？
A. 战略分析

B. 单一过程
C. 风险评估
D. 质量检验

17. 乌龟图中，乌龟的头部代表的是？
A. 输入
B. 输出
C. 资源
D. 责任人

18. MECE 原则的含义是？
A. 相互独立、完全穷尽
B. 相互关联、部分重叠
C. 相互独立、部分遗漏
D. 相互关联、完全穷尽

19. 服务蓝图中，顾客行为与前台员工行为之间的分界线是？
A. 互动分界线
B. 可视分界线
C. 内部互动分界线
D. 物理分界线

20. 业务流程重组（BPR）的核心是？
A. 对业务流程进行根本性再思考和彻底性再设计
B. 对现有流程进行小幅度改进
C. 减少员工数量
D. 降低生产成本

第六章 风险评估方法与工具
21. ISO 31000 标准中，风险管理的核心原则不包括下列哪一项？
A. 整合管理
B. 结构化和全面性
C. 定制化
D. 消除所有风险

22. 风险管理过程中，第一步通常是？
A. 风险识别
B. 风险分析
C. 风险评价
D. 风险应对

23. FMEA 的中文含义是？
A. 失效模式与影响分析
B. 故障树分析
C. 风险矩阵分析
D. 人因可靠性分析

24. DFMEA 主要应用于哪个阶段？
A. 设计阶段
B. 过程设计阶段
C. 生产阶段
D. 检验阶段

25. PFMEA 主要应用于哪个阶段？
A. 设计阶段
B. 过程设计阶段
C. 采购阶段
D. 销售阶段

26. FMEA 中，RPN 值的计算不包括下列哪个因素？
A. 严重度
B. 频度
C. 探测度
D. 成本

27. 故障树分析（FTA）的逻辑是？
A. 由因寻果
B. 由果寻因
C. 因果同时分析
D. 只分析结果

28. 风险矩阵通常用哪两个维度来评估风险？
A. 可能性和后果
B. 成本和收益
C. 时间和空间
D. 人员和设备

29. 人因可靠性分析（HRA）主要关注的是？
A. 设备故障
B. 人的失误对系统的影响
C. 原材料质量
D. 环境因素

30. 下列哪一项不属于风险应对的常见策略？
A. 规避
B. 减轻
C. 转移
D. 忽略

第八章 过程控制方法与工具
31. SPC 的中文含义是？
A. 统计过程控制
B. 质量检验
C. 过程能力分析
D. 测量系统分析

32. 统计过程控制中，控制图的主要作用是？
A. 剔除不合格品
B. 区分普通原因和特殊原因引起的变差
C. 计算产品合格率
D. 分析生产成本

33. 控制图中，上控制限通常用什么符号表示？

A. UCL
B. LCL
C. CL
D. USL

34. 控制图中，中心线通常用什么符号表示？
A. UCL
B. LCL
C. CL
D. SL

35. 过程能力指数 Cp 的计算公式中，分子是？
A. 公差范围
B. 过程标准差
C. 过程均值
D. 样本数量

36. 一般认为，过程能力指数 Cpk 达到多少以上时，过程能力充分？
A. 0.67
B. 1.0
C. 1.33
D. 1.67

37. MSA 的中文含义是？
A. 测量系统分析
B. 统计过程控制
C. 过程能力分析
D. 失效模式分析

38. 测量系统分析中，GR&R 代表的是？
A. 重复性和再现性
B. 准确度和精密度
C. 稳定性和线性
D. 偏倚和线性

39. 控制图上出现"连续 7 点在中心线同一侧"，通常表明？
A. 过程处于统计控制状态
B. 过程存在特殊原因变差
C. 测量设备故障
D. 数据采集错误

40. 下列哪一项属于计量值控制图？
A. 均值-极差控制图
B. 不合格品率控制图
C. 不合格品数控制图
D. 缺陷数控制图

第九章 检验准入方法与工具
41. 按照检验的数量分类，检验可以分为？
A. 全数检验和抽样检验
B. 进货检验和过程检验
C. 自检和专检
D. 理化检验和感官检验

42. GB/T 2828.1 标准主要用于？
A. 全数检验
B. 计数调整型抽样检验
C. 计量抽样检验
D. 破坏性检验

43. GB/T 2828.1 中，AQL 的含义是？
A. 接收质量限
B. 极限质量
C. 批质量
D. 过程平均

44. 在 GB/T 2828.1 中，检验水平一般分为几个等级？
A. 2 个
B. 3 个
C. 5 个
D. 7 个

45. 正常检验、加严检验和放宽检验之间的转换规则称为？
A. 转移规则
B. 抽样方案
C. 检验水平
D. 批量规则

46. PPAP 的中文含义是？
A. 生产件批准程序
B. 产品质量先期策划
C. 失效模式与影响分析
D. 统计过程控制

47. PPAP 通常适用于哪个行业？
A. 汽车行业
B. 食品行业
C. 建筑行业
D. 金融行业

48. 下列哪一项不属于 PPAP 要求提交的文件？
A. 设计记录
B. 过程流程图
C. 员工考勤记录
D. 测量系统分析结果

49. 进货检验又称为？
A. 来料检验
B. 过程检验
C. 最终检验
D. 出厂检验

50. 抽样检验中，"批"的含义是？
A. 相同条件下生产的一定数量的产品
B. 一天生产的所有产品
C. 一个订单的所有产品
D. 一个班组生产的产品

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. 组织战略的特征包括？
A. 全局性
B. 长远性
C. 纲领性
D. 具体性

52. 企业战略体系的三个层次包括？
A. 总体战略
B. 业务战略
C. 职能战略
D. 人力资源战略

53. PEST 分析模型包括哪些因素？
A. 政治因素
B. 经济因素
C. 社会因素
D. 技术因素

54. SWOT 分析包括哪些维度？
A. 优势
B. 劣势
C. 机会
D. 威胁

55. 波士顿矩阵将企业业务分为哪几类？
A. 明星业务
B. 问题业务
C. 现金牛业务
D. 瘦狗业务

56. 平衡计分卡的四个维度包括？
A. 财务维度
B. 客户维度
C. 内部流程维度
D. 学习与成长维度

57. 标杆管理的类型包括？
A. 内部标杆
B. 竞争标杆
C. 职能标杆
D. 流程标杆

58. 下列属于战略分析方法与工具的有？
A. PEST 分析
B. SWOT 分析
C. 波士顿矩阵
D. 平衡计分卡

59. 关于波士顿矩阵，下列说法正确的有？
A. 明星业务应采取发展战略
B. 现金牛业务应采取维持或收获战略
C. 问题业务应选择性投资
D. 瘦狗业务一般采用撤退战略

60. 平衡计分卡的"五步法"应用包括？
A. 战略
B. 目标
C. 指标
D. 计划

第五章 过程策划方法与工具
61. 过程方法的益处包括？
A. 提高过程绩效
B. 增强顾客满意
C. 优化资源配置
D. 降低管理成本

62. SIPOC 模型包括哪些要素？
A. 供应商
B. 输入
C. 过程
D. 输出和顾客

63. PDCA 循环包括哪些阶段？
A. 策划
B. 实施
C. 检查
D. 改进

64. 乌龟图分析过程时，通常包括哪些关键问题？
A. 输入和输出
B. 使用资源
C. 责任人
D. 活动依据和评价指标

65. 服务蓝图的构成要素包括？
A. 顾客行为
B. 前台员工行为
C. 后台员工行为
D. 支持过程

66. 服务蓝图中的分界线包括？
A. 互动分界线
B. 可视分界线
C. 内部互动分界线
D. 物理分界线

67. 业务流程重组（BPR）的核心特征包括？
A. 根本性
B. 彻底性
C. 戏剧性
D. 流程导向

68. 下列属于过程策划方法与工具的有？
A. 过程方法
B. 流程分类框架
C. 乌龟图和流程图
D. 服务蓝图

69. MECE 原则的要求是？
A. 相互独立
B. 完全穷尽
C. 相互关联
D. 部分重叠

70. APQC 流程分类框架将流程分为？
A. 经营过程
B. 管理与支持过程
C. 生产过程
D. 销售过程

第六章 风险评估方法与工具
71. ISO 31000 风险管理原则包括？
A. 整合管理
B. 结构化和全面性
C. 定制化
D. 包容性

72. 风险管理过程包括？
A. 沟通和咨询
B. 范围、环境和准则的建立
C. 风险评估
D. 风险应对

73. 风险评估包括哪些步骤？
A. 风险识别
B. 风险分析
C. 风险评价
D. 风险应对

74. FMEA 的类型包括？
A. DFMEA
B. PFMEA
C. SFMEA
D. MFMEA

75. FMEA 中，RPN 值由哪些因素相乘得到？
A. 严重度
B. 频度
C. 探测度
D. 成本

76. 故障树分析（FTA）中常用的逻辑门包括？
A. 与门
B. 或门
C. 非门
D. 禁门

77. 风险矩阵通常考虑哪些维度？
A. 风险发生的可能性
B. 风险后果的严重程度
C. 风险发生的时间
D. 风险涉及的人员

78. 风险应对策略包括？
A. 规避
B. 减轻
C. 转移
D. 接受

79. 下列属于风险评估方法与工具的有？
A. FMEA
B. 风险矩阵
C. 故障树分析
D. 人因可靠性分析

80. 人因可靠性分析（HRA）关注的内容包括？
A. 人的失误概率
B. 人的行为形成因子
C. 人误对系统的影响
D. 设备的可靠性

第八章 过程控制方法与工具

81. 统计过程控制（SPC）的基本工具包括？
A. 控制图
B. 直方图
C. 排列图
D. 因果图

82. 控制图的作用包括？
A. 区分普通原因和特殊原因变差
B. 判断过程是否处于统计控制状态
C. 及时发现过程异常
D. 计算产品成本

83. 控制图的三条线包括？
A. 上控制限（UCL）
B. 中心线（CL）
C. 下控制限（LCL）
D. 规格上限（USL）

84. 下列属于计量值控制图的有？

A. 均值-极差控制图
B. 均值-标准差控制图
C. 中位数-极差控制图
D. 单值-移动极差控制图

85. 下列属于计数值控制图的有？
A. 不合格品率控制图（P 图）
B. 不合格品数控制图（np 图）
C. 缺陷数控制图（c 图）
D. 单位缺陷数控制图（u 图）

86. 过程能力指数包括？
A. Cp
B. Cpk
C. Cpm
D. Pp

87. 测量系统分析（MSA）关注的特性包括？
A. 偏倚
B. 线性
C. 稳定性
D. 重复性和再现性

88. 控制图判异准则包括？
A. 1 点超出 3σ 控制界限
B. 连续 9 点在中心线同一侧
C. 连续 6 点递增或递减
D. 连续 14 点交替上下

89. 普通原因变差的特点包括？
A. 始终存在
B. 影响微小
C. 难以消除
D. 可通过局部措施消除

90. 特殊原因变差的特点包括？
A. 不经常存在
B. 影响较大
C. 可通过局部措施消除
D. 始终存在且难以消除

第九章 检验准入方法与工具
91. 按照检验的阶段分类，检验可以分为？
A. 进货检验
B. 过程检验
C. 最终检验
D. 抽样检验

92. 按照检验的数量分类，检验可以分为？
A. 全数检验
B. 抽样检验
C. 免检
D. 自检

93. GB/T 2828.1 抽样标准的要素包括？
A. 批量
B. 检验水平
C. 接收质量限（AQL）
D. 抽样方案

94. GB/T 2828.1 中，检验严格度包括？
A. 正常检验
B. 加严检验
C. 放宽检验
D. 暂停检验

95. 抽样检验的适用场景包括？
A. 破坏性检验
B. 批量大、检验成本高
C. 检验时间长
D. 产品质量稳定

96. PPAP 要求提交的文件包括？
A. 设计记录
B. 工程更改文件
C. 过程流程图
D. 过程 FMEA

97. PPAP 的提交等级包括？
A. 等级 1：只提交保证书
B. 等级 2：提交产品样品及部分文件
C. 等级 3：提交产品样品及完整文件
D. 等级 4：提交完整文件但不提交样品

98. 全数检验的适用场景包括？
A. 产品价值高
B. 检验成本低
C. 产品质量不稳定
D. 破坏性检验

99. 进货检验的目的包括？
A. 防止不合格原材料投入生产
B. 验证供应商产品质量
C. 为供应商评价提供依据
D. 降低生产成本

100. 过程检验的形式包括？
A. 首件检验
B. 巡回检验
C. 末件检验
D. 完工检验