2026-10-3《质量管理体系》6-8 课练习题

一、单项选择题（每题 1 分，共 60 题）

1. GB/T 19004-2020 对应哪个国际标准？（ ）
A. ISO 9001:2015
B. ISO 9004:2018
C. ISO 9000:2015
D. ISO 19011:2018

2. GB/T 19004-2020 代替了哪个版本？（ ）
A. GB/T 19004-2009
B. GB/T 19004-2011
C. GB/T 19004-2015
D. GB/T 19004-2000

3. GB/T 19004 是什么类型的标准？（ ）
A. 要求类标准，用于认证
B. 指南类标准，不用于认证
C. 强制性标准
D. 技术标准

4. GB/T 19001 和 GB/T 19004 的区别，正确的是（ ）。
A. 19001 关注组织整体持续成功，19004 关注产品质量
B. 19001 是要求类标准，19004 是指南类标准
C. 19001 不用于认证，19004 用于认证
D. 两者完全相同

5. 组织的质量是指（ ）。
A. 产品和服务的质量
B. 为实现持续成功，组织固有特性满足相关方需求期望的程度
C. 生产过程的合格率
D. 财务报表的准确性

6. 组织存在的目的，回答我们为什么存在的问题，指的是（ ）。
A. 愿景
B. 使命
C. 价值观
D. 文化

7. 组织期待实现的愿望，回答我们要到哪里去的问题，指的是（ ）。
A. 愿景
B. 使命
C. 价值观
D. 文化

8. 在形成组织文化中发挥作用的原则和信念，回答我们怎么做事的问题，指的是（ ）。
A. 愿景
B. 使命
C. 价值观
D. 文化

9. 与组织特质相关的信念、历史、伦理，以及所遵循的行为和态度，指的是（ ）。
A. 愿景
B. 使命
C. 价值观
D. 文化

10. 组织环境的三个关键因素不包括（ ）。
A. 相关方
B. 外部因素
C. 内部因素
D. 竞争对手

11. 以下哪个属于外部因素？（ ）
A. 员工能力
B. 设备状况
C. 法律法规要求
D. 企业文化

12. 以下哪个属于内部因素？（ ）
A. 竞争对手
B. 法律法规要求
C. 技术创新趋势
D. 员工能力

13. 自以为受影响的个人或组织，算不算相关方？（ ）
A. 算
B. 不算
C. 只有实际受影响才算
D. 由政府认定才算

14. 最高管理者管理持续成功要做几件事？（ ）
A. 五件
B. 七件
C. 九件
D. 十一件

15. 最高管理者在几方面发挥领导作用？（ ）
A. 两方面
B. 三方面
C. 四方面
D. 五方面

16. 过程由哪些部分构成？（ ）
A. 输入和输出
B. 输入、活动、输出
C. 输入、活动、输出、监视测量

D. 输入、活动、输出、监视测量、过程责任人

17. 每个过程都要指定什么？（ ）
A. 过程责任人
B. 内审员
C. 质检员
D. 部门经理

18. 以下哪个不属于十类资源？（ ）
A. 财务资源
B. 人员
C. 组织知识
D. 竞争对手

19. 知识分哪两种？（ ）
A. 技术知识和管理知识
B. 显性知识和隐性知识
C. 内部知识和外部知识
D. 正式知识和非正式知识

20. 老技师的经验属于什么知识？（ ）
A. 显性知识
B. 隐性知识
C. 正式知识
D. 书面知识

21. 操作规程、手册、图纸属于什么知识？（ ）
A. 显性知识
B. 隐性知识
C. 经验知识
D. 个人知识

22. 能力管理分几步走？（ ）
A. 三步
B. 四步
C. 五步
D. 六步

23. 三种标杆对比不包括（ ）。
A. 内部标杆
B. 竞争性标杆
C. 普通标杆
D. 政府标杆

24. 内部审核和自我评价的区别，正确的是（ ）。
A. 内审看成熟度，自我评价看符合性
B. 内审看符合性，自我评价看成熟度
C. 两者完全相同
D. 内审由高层做，自我评价由内审员做

25. 管理评审由谁主持？（ ）
A. 质量经理
B. 最高管理者
C. 内审组长
D. 部门主管

26. 改进分哪两种？（ ）
A. 渐进式改进和突破性改进
B. 主动改进和被动改进
C. 内部改进和外部改进
D. 短期改进和长期改进

27. 创新应用于几个方面？（ ）
A. 三个
B. 四个
C. 五个
D. 六个

28. 成熟度五等级中，最高等级是（ ）。
A. 系统型
B. 主动型
C. 最佳实践型
D. 反应型

29. 成熟度五等级中，最低等级是（ ）。
A. 临时型
B. 反应型
C. 系统型
D. 主动型

30. 成熟度五等级中，有完整体系、按体系运行的是（ ）。
A. 临时型
B. 反应型
C. 系统型
D. 主动型

31. 质量管理发展的四个阶段，正确顺序是（ ）。
A. 质量检验→统计质量控制→全面质量管理→大质量时代
B. 统计质量控制→质量检验→全面质量管理→大质量时代
C. 全面质量管理→质量检验→统计质量控制→大质量时代
D. 质量检验→全面质量管理→统计质量控制→大质量时代

32. 提出控制图的质量管理专家是（ ）。
A. 戴明
B. 休哈特
C. 朱兰
D. 石川馨

33. 计量值数据一般服从什么分布？（ ）
A. 正态分布
B. 二项分布
C. 泊松分布
D. 均匀分布

34. 计件值数据一般服从什么分布？（ ）
A. 正态分布
B. 二项分布
C. 泊松分布
D. 均匀分布

35. 计点值数据一般服从什么分布？（ ）
A. 正态分布
B. 二项分布
C. 泊松分布
D. 均匀分布

36. 正态分布的 3σ 原则，正负 3σ 范围内包含多少数据？（ ）
A. 68.27%
B. 95.45%
C. 99.73%
D. 100%

37. 正常波动的特点是（ ）。
A. 不可避免，影响小，有规律
B. 可以消除，影响大，无规律
C. 不可避免，影响大，无规律
D. 可以消除，影响小，有规律

38. 排列图的原理是（ ）。
A. 80/20 法则
B. 3σ 原则
C. PDCA 循环
D. 5M1E

39. 因果图又叫什么？（ ）
A. 帕累托图
B. 鱼骨图
C. 直方图
D. 散布图

40. 因果图的 5M1E 不包括（ ）。
A. 人（Man）
B. 机（Machine）
C. 料（Material）
D. 钱（Money）

41. 直方图出现双峰型，说明（ ）。
A. 生产过程正常
B. 分组太多
C. 两种分布的数据混在一起了
D. 有异常因素

42. 直方图出现孤岛型，说明（ ）。
A. 生产过程正常
B. 分组太多
C. 两种分布的数据混在一起了
D. 中间出现了异常因素

43. 控制图的控制线一般按什么原则定？（ ）
A. 2σ
B. 3σ
C. 4σ
D. 5σ

44. 散布图主要用来（ ）。
A. 找主要问题
B. 找原因
C. 看分布规律
D. 研究两个变量的相关关系

45. 以下哪个是新七种工具？（ ）
A. 调查表
B. 分层法
C. 排列图
D. 亲和图

46. 亲和图又叫什么？（ ）
A. KJ 法
B. PDPC 法
C. 矩阵图
D. 关联图

47. 亲和图（KJ 法）是谁发明的？（ ）
A. 石川馨
B. 川喜田二郎
C. 高德拉特
D. 阿奇舒勒

48. PDPC 法的主要作用是（ ）。
A. 找主要问题
B. 提前考虑各种情况和应对方案
C. 安排项目进度
D. 把目标层层分解

49. 网络图的主要作用是（ ）。
A. 找主要问题
B. 提前考虑各种情况和应对方案
C. 安排项目进度，找关键路线
D. 把目标层层分解

50. APQP 的中文全称是（ ）。
A. 产品质量先期策划
B. 质量功能展开

C. 实验设计
D. 可靠性设计

51. QFD 的核心思想是（　）。
A. 一切从顾客需求出发
B. 消除浪费
C. 持续改进
D. 用数据说话

52. DOE 的主要作用是（　）。
A. 用最少的试验次数找最佳参数组合
B. 找主要问题
C. 判断过程是否稳定
D. 把目标层层分解

53. MTTF 是指（　）。
A. 平均故障间隔时间（可维修产品）
B. 平均失效前时间（不可维修产品）
C. 平均无故障时间
D. 以上都不对

54. MTBF 是指（　）。
A. 平均故障间隔时间（可维修产品）
B. 平均失效前时间（不可维修产品）
C. 平均无故障时间
D. 以上都不对

55. 浴盆曲线的三个阶段，正确顺序是（　）。
A. 早期失效期→偶然失效期→损耗失效期
B. 偶然失效期→早期失效期→损耗失效期
C. 损耗失效期→早期失效期→偶然失效期
D. 早期失效期→损耗失效期→偶然失效期

56. 给员工做质量培训的钱，属于哪类质量成本？（　）
A. 预防成本
B. 鉴定成本
C. 内部损失成本
D. 外部损失成本

57. 产品检验费用属于哪类质量成本？（　）
A. 预防成本
B. 鉴定成本
C. 内部损失成本
D. 外部损失成本

58. TOC 是谁创立的？（　）
A. 戴明
B. 高德拉特
C. 朱兰
D. 石川馨

59. 精益生产起源于哪个公司？（　）
A. 福特汽车
B. 丰田汽车
C. 摩托罗拉
D. 通用电气

60. 六西格玛的改进模式是（　）。
A. PDCA
B. DMAIC
C. 5Why
D. 8D

二、多项选择题（每题 2 分，共 30 题）
1. 关于 GB/T 19004，说法正确的有（　）。
A. 是指南类标准
B. 不用于认证
C. 关注组织整体持续成功
D. 关注产品和服务质量

2. 组织环境的三个关键因素包括（　）。
A. 相关方
B. 外部因素
C. 内部因素
D. 竞争对手

3. 以下哪些属于外部因素？（　）
A. 法律法规要求
B. 竞争对手
C. 技术创新趋势
D. 社会文化因素

4. 以下哪些属于内部因素？（　）
A. 员工能力
B. 设备状况
C. 企业文化
D. 技术创新趋势

5. 组织的四特质包括（　）。
A. 使命
B. 愿景
C. 价值观
D. 文化

6. 最高管理者的领导作用包括哪几方面？（　）
A. 促进使命愿景价值观认同
B. 营造员工积极参与环境
C. 支持各层级管理人员
D. 亲自操作生产设备

7. 过程五要素包括（　）。
A. 输入
B. 活动
C. 输出
D. 监视测量

E. 过程责任人

8. 十类资源包括（ ）。
A. 财务资源
B. 人员
C. 组织知识
D. 自然资源
E. 外部提供的资源

9. 人员管理包括哪几方面？（ ）
A. 积极参与
B. 授权和激励
C. 能力管理
D. 组织知识

10. 能力管理分哪几步？（ ）
A. 分析需求
B. 确定差距
C. 实施提高
D. 保持能力
E. 评价效果

11. 三种标杆对比包括（ ）。
A. 内部标杆
B. 竞争性标杆
C. 普通标杆
D. 政府标杆

12. 关于内审和自我评价，说法正确的有（ ）。
A. 内审看符合性，自我评价看成熟度
B. 内审由内审员做，自我评价由过程责任人做
C. 内审和自我评价完全相同
D. 内审是有效性评价

13. 改进学习创新三者关系，正确的有（ ）。
A. 相互依存
B. 互相促进
C. 改进产生学习需求
D. 学习带来创新

14. 创新应用于哪些方面？（ ）
A. 技术和产品服务创新
B. 过程创新
C. 组织结构创新
D. 管理体系创新
E. 经营模式创新

15. 成熟度五等级包括（ ）。
A. 临时型
B. 反应型
C. 系统型
D. 主动型
E. 最佳实践型

16. 质量管理发展的四个阶段包括（ ）。
A. 质量检验阶段
B. 统计质量控制阶段
C. 全面质量管理阶段
D. 大质量时代

17. 老七种工具包括（ ）。
A. 调查表
B. 分层法
C. 排列图
D. 因果图
E. 直方图
F. 控制图
G. 散布图

18. 新七种工具包括（ ）。
A. 关联图
B. 系统图
C. 矩阵图
D. PDPC 法
E. 网络图
F. 亲和图

19. 正常波动的特点包括（ ）。
A. 不可避免
B. 影响小
C. 有规律
D. 可以消除

20. 异常波动的特点包括（ ）。
A. 可以消除
B. 影响大
C. 无规律
D. 不可避免

21. 排列图中 A 类因素的特点是（ ）。
A. 累计频率在 0-80%之间
B. 是主要因素
C. 要重点解决
D. 累计频率在 90-100%之间

22. 因果图的 5M1E 包括（ ）。
A. 人（Man）
B. 机（Machine）
C. 料（Material）
D. 法（Method）
E. 环（Environment）
F. 测（Measurement）

23. 质量成本包括哪几类？（ ）
A. 预防成本
B. 鉴定成本

C. 内部损失成本
D. 外部损失成本

24. 下列哪些属于预防成本？（ ）
A. 质量培训费用
B. 质量改进措施费用
C. 检验员工资
D. 质量体系建设费用

25. 下列哪些属于鉴定成本？（ ）
A. 进货检验费用
B. 工序检验费用
C. 成品检验费用
D. 检测设备校准费用

26. TOC 聚焦五步骤包括（ ）。
A. 找瓶颈
B. 挖尽潜力
C. 其他服从
D. 升级瓶颈
E. 重返第一步

27. 精益生产的七种浪费包括（ ）。
A. 过量生产
B. 等待
C. 搬运
D. 库存
E. 不当过程
F. 多余动作
G. 产品不良

28. 5S 包括（ ）。
A. 整理
B. 整顿
C. 清扫
D. 清洁
E. 素养

29. 六西格玛的 DMAIC 包括（ ）。
A. 定义（Define）
B. 测量（Measure）
C. 分析（Analyze）
D. 改进（Improve）
E. 控制（Control）

30. 下列关于 TRIZ 的说法，正确的有（ ）。
A. 由阿奇舒勒创立
B. 是发明问题解决理论
C. 有 40 个发明原理
D. 有矛盾矩阵

三、判断题（每题 1 分，共 20 题）
1. GB/T 19004 可以用于质量管理体系认证。（ ）
2. 组织的质量就是产品和服务的质量。（ ）
3. 使命是回答我们要到哪里去的问题。（ ）
4. 愿景是回答我们为什么存在的问题。（ ）
5. 自以为受影响的个人或组织也算相关方。（ ）
6. 每个过程都要指定过程责任人。（ ）
7. 人员是最关键的资源。（ ）
8. 老技师的经验属于显性知识。（ ）
9. 管理评审由质量经理主持。（ ）
10. 渐进式改进就是突破性改进。（ ）
11. 成熟度五等级中，等级 5 是最佳实践型。（ ）
12. 计量值数据服从正态分布。（ ）
13. 计件值数据服从泊松分布。（ ）
14. 排列图的作用是找主要问题。（ ）
15. 因果图又叫鱼骨图。（ ）
16. 直方图双峰型说明生产过程正常。（ ）
17. 控制图的作用是判断生产过程是否稳定。（ ）
18. 亲和图又叫 KJ 法。（ ）
19. 精益生产起源于丰田汽车公司。（ ）
20. 六西格玛的目标是每百万次机会不合格品不超过 3.4 个。（ ）

四、简答题（每题 5 分，共 10 题）
1. 简述 GB/T 19004 与 GB/T 19001 的区别。
2. 简述组织的四特质及其含义。
3. 简述组织环境的三个关键因素。
4. 简述过程五要素和过程责任人的概念。
5. 简述十类资源和人员管理的四个方面。
6. 简述成熟度五等级。
7. 简述老七种工具的名称和作用。
8. 简述新七种工具的名称和作用。
9. 简述 TOC 聚焦五步骤。
10. 简述质量成本的四类及其含义。