

2022 年

江苏省企业首席质量官职业技能竞赛

# 竞赛题库

( 公开版 )

江苏省市场监督管理局

2022 年 4 月 25 日

# 前 言

为贯彻落实省委省政府《江苏省质量提升行动实施方案》、省质量发展委员会办公室等七个部门联合下发的《关于深化企业首席质量官制度的意见》和省人社厅、省劳动竞赛委员会有关职业技能竞赛工作要求，进一步推动我省企业高质量发展，省市场监管局、省级机关工委、省总工会、团省委决定联合举办 2022 年江苏省企业首席质量官职业技能竞赛。

根据竞赛要求，我们依据企业首席质量官培训大纲，组织编写了 1500 道题，用作本次竞赛之用，公开其中 70% 的题目共 1050 道用作学习参考。题库包括了竞赛所有题型，分单选题、多选题、判断题和案例分析题。本题库由我省质量管理专家编写、部份企业首席质量官也积极参与了征题活动，由于竞赛工作特点，暂不公开专家和有关单位的名称，但在此对参与编写题库的专家和有关单位默默无闻的辛勤工作表示衷心感谢！

由于时间紧，本题库难免还存在一些错漏之处，恳请大家来信指出，邮箱：[jsecqoa@163.com](mailto:jsecqoa@163.com)，我们一并修正。

编 者

2022 年 4 月 20 日

## 2022 年江苏省首届企业首席质量官技能竞赛题库（共 1050 题）

序号	一级知识点	二级知识点	题 型				总数
			单选题	多选题	是非题	情景题	
一	国家质量发 展政策	中共中央、国务院关于开展质量提升行动的指导意见	21	21	21	0	63
		国务院关于加强质量认证体系建设，促进全面质量管理的意见					
		江苏省质量提升行动实施方案					
二	质量法律制 度	产品质量法律制度	35	17	35	0	87
		质量基础工作法律制度（计量、标准化、认证认可）					
三	企业首席质 量官制度	国外企业首席质量官制度的产生和发展	25	3	35	0	53
		我国企业首席质量官制度					
		江苏省推行企业首席质量官制度实践					
		企业首席质量官职责与权限					
四	企业质量战 略管理	战略有关基本概念	28	14	28	4	74
		战略管理的内容					
		企业质量战略实施					
		企业质量规划					

序号	一级知识点	二级知识点	题 型				总数
			单选题	多选题	是非题	情景题	
五	企业质量文化建设	企业文化的基本概念	27	15	28	0	70
		企业质量文化的内容及作用					
		企业质量文化建设模式、GB/T32230-2015 标准理解					
		企业质量文化建设成效评价					
六	国家质量基础设施	国家质量基础设施有关概念	63	17	50	0	130
		标准化有关知识					
		计量有关知识					
		检验检测有关知识					
		认证认可有关知识					
七	企业质量管理体系建设	与质量管理有关概念	67	49	40	14	170
		质量管理原则					
		质量管理体系标准产生与发展					
		ISO9001 质量管理体系要求					
		质量管理体系基本模式及构建					
		质量管理体系与环境管理、职业健康安全管理等体系的融合					
		质量管理体系认证与审核					

序号	一级知识点	二级知识点	题 型				总数
			单选题	多选题	是非题	情景题	
八	卓越绩效管理 模式	卓越绩效模式相关概念	49	31	50	3	133
		卓越绩效理念、框架和实施					
		GB/T19580-2012 卓越绩效评价准则、质量奖评审					
九	质量工具和 方法	常用统计技术	37	32	35	4	108
		QC 活动					
		精益生产					
		质量管理五大工具（SPC、PPAP、APQP、FMEA、MSA）					
		六西格玛管理					
十	质量安全风 险管理	风险管理基本概念	14	14	29	3	60
		风险管理过程及 ISO31000:2018 标准要求					
		质量风险评估与应对					
十一	质量经济性 分析	质量经济性分析基本概念	24	14	18	5	61
		产品质量形成过程经济性分析					
		质量成本和经济效益分析					
十二	品牌管理	品牌的基本概念	14	10	14	3	41
		品牌培育与管理					

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（共21题）</b>						
1	《中共中央、国务院关于开展质量提升行动的指导意见》提出了主攻产品、工程、服务三大质量，细化为（ ）重点领域，并提出提升质量的七大主要举措以及五大保障措施。	7	8	9	10	
2	开展质量提升的基本原则是坚持以（ ）为价值导向，紧挨 满足人民群众需求和增强国家综合实力为根本目的坚持以企业为质量提升主体，坚持以改革创新为根本途径。	质量第一	质量为先	效率优先	质量创新	
3	把增进民生福祉，满足人民群众质量需求作为提高质量供给的出发点和落脚点，促进质量发展成果全民共享，增进人民群众的质量（ ）。	幸福感	获得感	满意度	安全感	
4	健全质量工作体制机制，建立党委领导、政府主导、部门联合、（ ）、社会参与的质量格局。	企业主体	企业为主	企业首责	企业主责	
5	加快高端材料创新，提高质量（ ），形成高性能、功能化、差别化的先进基础材料供给能力。	稳定性	可靠性	寿命性	时效性	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
6	加大 缺陷产品召回力度，扩大召回范围，健全缺陷产品召回行政监管和技术支撑体系，建立缺陷产品召回管理信息共享和部门（ ）。	联合机制	共商机制	协同机制	协作机制	
7	推广现代企业制度，广泛开展（ ）等活动，提高质量在线监测，在线控制和产品全生命周期质量追溯能力，推行精准生产、清洁生产等高效生产方式。	质量风险分析与控制	质量成本管理	质量管理体系升级	A+B+C	
8	按照“统一管理，共同实施”的要求，强化对质量认证体系建设的统筹规划和顶层设计，打破行业垄断和市场壁垒，避免多头管理和重复评价，维护质量认证工作的（ ）和（ ）。	统一性	权威性	协同性	A+B	
9	强化政府规划引导、（ ）、监管服务等作用，完善公共服务体系，加强全面质量监管，营造良好发展环境。	政策扶持	组织保障	体制机制	激励政策	
10	坚持（ ）相结合，以自愿开展为主、强制实施为辅，引导社会各方开展质量共治，加强全面质量管理，共享质量发展成果。	引导和强制	自愿和强制	自主和强制	自治和共治	
11	开发追溯管理、供应链管理、业务连续性管理等适应（ ）需求的质量管理工具，打造中国质量管理“工具箱”。	新模式	新业态	新渠道	新零售	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
12	开展百万家企业学习应用新版质量管理体系标准活动，鼓励企业运用质量认证方式加强质量管理，推动质量管理先进标准、方法向（ ）等领域全面延伸。	一二三产业	社会治理	制造业和服务业	A+B	
13	鼓励认证机构为企业提供检验检测认证（ ）解决方案和（ ）服务，降低企业制度性交易成本。	一体化、一站式	一体化、全方位	最优化、最便捷	综合性、快捷性	
14	完善“法律规范、行政监管、（ ）、行业自律、社会监督”五位一体监管体系。	认可督查	认可指导	认可约束	认可监理	
15	江苏省《质量提升实施方案》共分五大部分（ ）条，主要内容是“四个目标”“十大工程”“六项举措”“三个保障”。	25	26	27	28	
16	江苏省把坚持质量第一作为质量提升的价值导向，瞄准超越国际标准定位谋划建立江苏（ ），不断提升高品质产品、工程和服务供给能力。	质量标准体系	质量品牌体系	质量基础设施体系	质量品牌标准认证信用体系	
17	到 2020年，江苏省产业发展质量中，质量竞争型产业规模不断扩大，形成一批（ ）和（ ）产业集群。	世界级、全国级	国际级、全国级	世界级、国家级	国际级、国家级	
18	加快江苏消费品标准和质量提升，推动消费品工业（ ），支撑民从消费升级需求。	增品种、提品质、创品牌	提品质、增品种、创品牌	创品牌、增品种、提品质	增品种、创品牌、提品质	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
19	发展智能制造，提高工业机器人、高档数控机床的加工精度和精度保持能力，提升（ ）、（ ）的生产过程智能化水平，实现江苏省规模以上企业智能制造水平明显提升。	自动化生产线、数字化车间	自动化生产线、智能化车间	智能化生产线、数字化车间	智能化生产线、数字化车间	
20	打造质量品牌，省市场监管局联合发改、工信、财政等7部门出台《关于打造“江苏精品”品牌推动高质量发展的意见》，制定了《“江苏精品”认证管理办法》，于（ ）公布了首批江苏精品。	2018年	2019年	2020年	2021年	
21	鼓励企业争创中国质量奖等国家各类重大奖项，江苏省于（ ）实现中国质量奖零的突破。	2013年	2015年	2017年	2021年	
<b>（二）多选题（共21题）</b>						
1	质量提升的重点领域包括（ ）和农产品建设工程、社会治理和公共服务、对外贸易等。	食品药品和消费品	服务业	装备制造	原材料	
2	质量提升采取的主要举措包括（ ）和质量监管、质量共治。	质量攻关	质量标准	质量品牌	质量创新和质量 管理	
3	到2020年，产品、工程和服务质量明显提升，（ ）国际竞争力显著增强。	中国制造	中国建造	中国服务	中国品牌	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
4	弘扬企业家精神和工匠精神，提高（ ）质量意识和质量素养。	决策者	经营者	管理者	生产者	
5	鼓励各类市场主体融合生产组织全过程要素资源，纳入共同的（ ）等，促进协同制造和协同创新，实现质量水平整体提升。	质量管理	标准管理	供应链管理	合作研发管理	
6	推动企业发展（ ），推动产品供给向“产品+服务”转变，向中高端迈进。	个性定制	规模定制	高端定制	品牌定制	
7	构建质量增信融资体系，探索以质量综合竞争力为核心的质量增信融资制度，将（ ）等纳入企业信用评价指标和贷款发放参考因素。	管理水平	质量水平	标准水平	品牌价值	
8	《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》提出的基本原则是（ ）。	统一管理、顶层设计	市场主导、政府引导	深化改革、创新发展	激励约束、多元共治	
9	重点在航空、铁路、汽车、建筑、信息等战略性新兴产业完善适合行业特点的质量管理体系，推动质量管理向（ ）延伸。	全供应链	全产业链	产品全生命周期	全服务流程	
10	大力推行高端品质认证，开展（ ）等高端产品和健康、教育、体育、金融、电商等领域服务认证。	绿色有机	机器人	物联网	城市轨道交通装备	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	完善认证机构审批程序，整合检验检测机构资质许可项目，精简整合技术评审事项，积极推动“五减”，实行（ ）全流程网上办理，提高便利度和满意度。	申请	验收	审批	发证	
12	加快整合检验检测认证机构，培育一批（ ）的检验检测认证集团，推动检验检测认证服务业做强做优做大。	操作规范	技术能力强	服务水平高	规模效益好，具有一定国际影响力	
13	完善鼓励企业参与自愿性认证活动的激励措施，出台（ ）等政策。	质量认证责任保险	认证奖励	获证企业授信	质押融资	
14	推行从业机构（ ）制度，建立从业机构及从业人员的诚信档案，完善永久退出和终身禁入等失信惩戒机制，提高违法失信成本。	公开承诺	信息公示	自主声明	公告通报	
15	2018年5月7日，江苏省委省政府关于印发《江苏省质量提升行动实施方案》的通知，其背景是（ ）。	我国经济发展进入质量的时代，中央对质量提升提出明确要求。	推动高质量发展走在全国前列，是新时代江苏必须担负起的重大使命	人民对美好生活的需要日益增长，高质量的产品和服务需求不断增加。	对于提高供给体系质量、增强我省经济质量优势，具有重要意义。	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
16	江苏省把推动质量变革作为质量提升的第一动力，推进质量治理体系和治理能力现代化，培育以（ ）为核心的对外经济新优势。	技术	标准	品牌	质量和服务	
17	到 2020年，江苏省产品、工程和服务质量中，中高端产品供给得到提高，高附加值和优质服务供给比重持续扩大，（ ）的国际竞争力进一步增强。	江苏制造	江苏建造	江苏服务	江苏精品	
18	完善江苏食品药品安全监管体制，增强（ ），为食品药品安全提供组织和制度保障。	统一性	专业性	权威性	系统性	
19	江苏省《质量提升实施方案》中提出了落实主要措施包括（ ）和推进质量共治。	加强质量管理	打造质量品牌	加快质量创新	夯实质量基础、 严管质量安全	
20	推动企业和职业院校成为质量人才培养主体，开展岗位技能培训，鼓励（ ），培养一批基础好、能力强的质量技术骨干、质量工匠。	名师带徒	师徒结对	名师工作室	劳模工作室	

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	创新质量共治模式，推进以法治为基础的社会多元治理，构建（ ）的质量共治格局。	市场主体自治	行业自律	社会监督	政府监管	
<b>（三）判断题（共21题）</b>						
1	2017年9月5日，《中共中央国务院关于质量提升行动的指导意见》正式出台，在我国质量发展史上尚属首次。					
2	深入实施创新驱动发展战略，发挥政府在资源配置中的决定性作用。					
3	加强质量制度建设，建立完善产品质量安全事故强制报告制度，产品质量安全风险监控及风险调查制度。					
4	完善产品伤害监测体系，提高产品安全、环保、可靠性等要求和标准。					
5	促进消费品提质升级，提高儿童用品安全性、趣味性，加大“银发经济”群体和失智群体产品供给。					
6	开展出口农产品品牌建设专项推进行动，提升内销农产品质量，带动提升出口农产品质量。					

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
7	以改革创新为动力，完善质量认证体系，破解体制机制障碍，提升质量认证供给水平和创新能力。					
8	创新质量管理工具，采用国际先进质量管理标准，将全面质量管理、六西格玛、精益管理等国际先进质量管理方法结合中国实际加以改造提升。					
9	通过认证提升产品质量和品牌信誉，推动在市场采购、行业管理、行政监管、社会治理等领域广泛采信认证结果。					
10	凡已建立国家统一认证制度的，可不再设立类似的合格评定项目。					
11	严格落实从业机构及人员责任，建立出证人对检验检测认证结果负责制度，落实“谁出证，谁负责；谁签字，谁担责”。					
12	鼓励组建产学研用一体化的检验检测认证联盟，推动检验检测认证与产业经济深度融合。					
13	清理涉及检验检测能力的行政许可事项，避免重复评价，实施统一的资质认定管理。					

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
14	江苏省把落实企业主责作为质量提升的重要任务，不断提升企业质量竞争力、品牌影响力和可持续发展能力。					
15	开展优质农产品区域公用品牌创建和农产品加工”老字号“宣传推介活动，打响”江苏精品“优质农产品加工品牌。					
16	推进实施品牌价值提升工程，形成一批在全国乃至国际范围内有影响力的江苏服务品牌和江苏服务区域品牌。					
17	推进服务标准化，开展服务业公众满意率调查，促进服务业质量提升。					
18	鼓励企业开展质量提升小组活动，促进质量管理、质量技术、质量工作方法创新。					
19	研究制定质量促进法规，徐州、南通率先出台《质量促进条例》地方法规。					
20	依据中央和国家机关督查检查考核计划，全国质量工作部际联席会议成员单位组织开展了2019年省级政府质量工作考核，江苏获评A级。					

## 一、国家质量发展政策（共63题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	2020年9月江苏召开首届“江苏质量大会”。					

### 参考答案

#### 单选题：

1) B ; 2) A ; 3) B ; 4) D ; 5) A ; 6) D ; 7) D ; 8) D ; 9) A ; 10) A ; 11) B ; 12) D ; 13) A ; 14) C ; 15) B ; 16) A ; 17) C ; 18) A ; 19) A ; 20) C ; 21) D。

#### 多选题：

1) ABCD ; 2) ABCD ; 3) ABCD ; 4) ABCD ; 5) ABCD ; 6) ABC ; 7) BCD ; 8) ABCD ; 9) ABC ; 10) ABCD ; 11) ABC ; 12) ABCD ; 13) AC ; 14) AB ; 15) ABC ; 16) ABCD ; 17) ABC ; 18) ABC ; 19) ABCD ; 20) AB ; 21) ABCD。

#### 判断题：

1) √ ; 2) × ; 3) √ ; 4) √ ; 5) √ ; 6) × ; 7) √ ; 8) √ ; 9) √ ; 10) × ; 11) × ; 12) √ ; 13) √ ; 14) × ; 15) × ; 16) √ ; 17) × ; 18) √ ; 19) √ ; 20) √ ; 21) √

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（共35题）</b>						
1	产品缺陷通常表现为：产品设计上的缺陷、产品制造上的缺陷和（ ）。	产品功能上缺陷	产品服务上缺陷	产品说明上缺陷	产品指示性的缺陷	
2	《产品质量法》规定产品质量应当符合在产品或者包装上注明采用的（ ），符合以产品说明，实物样品等方式表明的质量状况。	企业标准	产品标准	行业标准	技术标准	
3	《产品质量法》规定，伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的，有违法所得的（ ）；情节严重的，吊销营业执照。	并处违法所得两倍以下罚款	并处没收违法所得	处违法所得一倍以上三倍以下罚款	并处违法所得一倍罚款	
4	根据《产品质量法》规定，生产者、销售者应当建立健全（ ）。	内部财务制度	内部人事管理制度	内部管理制度	内部产品质量管理制度	
5	下列情况，属于产品缺陷的是（ ）。	空调不制冷	产品存在危及人身、他人财产安全的不合理危险	产品不符合注明采用的产品标准	产品不符合以实物样品方式表明的质量状况	
6	任何单位和个人有权对违反《产品质量法》规定的行为，向产品质量监督部门或者其他有关部门（ ）。	抗诉	检举	控告	申诉	
7	以低等级、低档次的产品冒充高等级、高档次产品的行为，即为（ ）。	以假充真	以次充好	以不合格产品冒充合格品	伪造冒用名优标志	

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
8	生产者、销售者在产品中掺入杂质或者造假，进行质量欺诈的制造行为，是（ ）的行为。	以假充真	以次充好	掺杂掺假产品	以不合格品冒充合格品	
9	《实施三包的部分商品目录》中所列产品的生产者有义务保证产品停产后（ ）内继续提供符合技术要求的零配件。	一年	二年	三年	五年	
10	产品若存在危及人身、他人财产安全的不合理危险，即为（ ）。	产品瑕疵	产品缺陷	处理品	劣质品	
11	限期使用的产品，应标明生产日期和安全使用期或者（ ）。	失效日期	保存期	保质期	保修期	
12	国家对产品质量实行监督检查的主要方式是（ ）。	抽查	自查	抽样	互查	
13	违反《产品质量法》规定应承担民事赔偿责任或缴纳罚款、罚金、其财产不足以同时支付的，先承担（ ）。	民事责任	罚款	罚金	平均支付各种费用	
14	《产品质量法》规定，拒绝接受依法进行的产品质量监督检查的行为，给予警告，（ ）。	吊销营业执照	责令停止生产销售	责令停止整顿	责令改正	
15	在用计量器具经检定合格后，发给（ ）。	检定证书	检定结果通知书	使用通知书	产品合格证	
16	强制检定是由政府计量行政部门所属或者授权的计量检定机构对某些特殊领域里使用的计量器具所实施的（ ）检定。	强行	定点定期	协商约定	行政执法	

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
17	下列情况，可以使用超过检定周期的计量器具的是（ ）。	国家监督检验	计量仲裁检定	贸易结算	教学示范	
18	计量检定必须执行（ ）。	产品标准	检定规程	技术合同	企业标准	
19	进口国务院规定废除的非法定计量单位的计量器具，须经（ ）批准。	国务院	省级人民政府	国务院计量行政部门	省级政府计量行政部门	
20	任何单位和个人不得违反规定（ ）非法定计量单位的计量器具。	制造、销售和进口	制造、销售和修理	制造、销售和使用	制造、销售和出口	
21	《中华人民共和国标准化法》（ ）颁布，（ ）正式施行。	1988年12月29日、1989年4月1日	1987年12月29日、1988年4月1日	1986年12月29日、1987年4月1日	1985年12月29日、1986年4月1日	
22	标准按其适用领域分成（ ）、行业标准、地方标准、企业标准。	国际标准	国家标准	部门标准	省级标准	
23	行业标准是对（ ）的补充，是专业性、技术性较强的标准。	地方标准	出口产品标准	国家标准	企业标准	
24	下列代号中，属于强制性国家标准的是（ ）。	GB	GB/T	GB/Z	QB	
25	由国际标准化组织ISO和（ ）所制定的标准，称为国际标准。	国际标准化协会ISA	国际标准化团体ISB	国际电工委员会ISE	以上都是	
26	国务院标准化行政主管部门（ ）管理全国标准化工作。	分工	全面	综合	统一	

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
27	标准实施监督是（ ）对标准贯彻执行情况进行督促、检查、处理的活动。	国家司法机关	国家行政机关	行业主管部门	企业上级主管部门	
28	为了保护（ ）保护环境、国家规定相关产品必须经过认证的，应当经过认证并标注认证标志后，方可出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。	国家安全	防止欺诈行为	保护人体健康或者安全；保护动植物生命或者健康	a+b+c+d	
29	列入目录产品的认证标志，由（ ）认证认可监督管理部门统一规定。	国务院	省级人民政府	地市级人民政府	县级以上人民政府	
30	列入目录产品的（ ）、进口商，均可自行委托指定的认证机构进行认证。	生产者或者销售者	生产者	销售者	生产者和销售者	
31	指定的认证机构（ ）向其他机构转让指定的认证业务。	不得	可以	允许	自行	
32	认证人员从事认证活动，不在认证机构执业或者同时在两个以上认证机构执业的，责令改正，给予停止执业（ ）的处罚，仍不改正的，撤销其执业资格。	6个月以上3年以下	6个月以上2年以下	6个月以上1年以下	1年以下	
33	未经批准擅自从事认证活动的，予以取缔，（ ），有违法所得的，没收违法所得。	20万元以下	处20万元以上50万元以下的罚款	处10万元以上50万元以下的罚款	30万元以下	
34	境内的认证机构、检查机构、实验室取得境外认可机构认可的，（ ）向国务院认证认可监督管理部门备案。	应当	无须	可以	自愿	

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
35	认可机构应当公开（ ）等信息。	认可条件	认可程序	收费标准	a+b+c	
<b>（二）多选题（共17题）</b>						
1	判定产品内在质量好坏的依据有（ ）。	应当符合所执行的产品标准	必须具备应当具备的使用功能	无标准和有关规定的以产品说明书、质保书、实物样品的质量指标为判定依据。	无标准和有关规定的以产品标识所标明的质量指标为判定依据。	
2	销售者的产品质量义务包括（ ）。	严格执行进货检查验收制度	保持产品原有质量	保证销售产品的标识符合法律规定要求	严禁销售假冒伪劣产品	
3	根据《产品质量法》的规定失效产品、变质产品和（ ）产品是不能销售的。	伪造产地或冒用他人厂名厂址的产品	伪造或冒用认证标志、名优标志的产品	掺杂掺假产品	以假充真以次充好的产品；不合格产品冒充合格的产品	
4	《消费者权益保护法》于1993年10月31日颁布，1994年1月1日起实施。经营者与消费者进行交易，应当遵循（ ）的原则。	自愿	平等	公平	诚实信用	
5	《商标法》于1982年8月23日颁布，1983年3月1日起实施。注册商标包括（ ）。	商品商标	服务商标	集体商标	证明商标	

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
6	《广告法》于1994年10月27日颁布，2021年4月29日修订实施。广告应当真实、合法，以健康的表现形式表达广告内容，符合（ ）的要求。	社会主义精神文明建设	弘扬中华民族优秀传统文化	人民群众的要求	经营者的要求	
7	《特种设备安全法》于2013年6月29日颁布，自2014年1月1日起施行。特种设备的生产包括：（ ）。	设计	制造	安装	改造、修理	
8	我国法定计量单位中有（ ）和摩尔、坎德拉单位名称。	米	千克	秒	安培、开尔文	
9	计量器具必须按周期进行检定以保证量值统一和准确可靠，检定按照依法管理的形成可分为（ ）。	校准检定	强制检定	非强制检定	定期检定	
10	国家法定计量单位包括（ ）。	常用的市制计量单位	国际单位制计量单位	国际上通用的计量单位	国家选定的其他计量单位	
11	国外先进标准主要是（ ）由以下国际组织制定的标准中的先进标准。	发达国家的国家标准	有影响的区域性组织的标准	国际上权威的团体制定的标准和企业制定的标准	未经ISO确认并公布的其他国际组织的标准	
12	国际标准主要是由（ ）国际性标准化组织制定并在世界范围内统一使用的标准。	国际标准化组织（ISO）	国际电工委员会（IEC）	国际电信联盟（ITU）	被ISO确认并公布的其他国际组织	

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
13	强制性标准必须执行，不符合强制性标准的产品禁止（ ）。	生产	销售	进口	出口转为国内销售	
14	国家根据经济和社会发展的需要，推行产品、服务、管理体系认证。	产品	服务	管理	技术	
15	国家对必须经过认证的产品，（ ）的强制性要求、标准和合格评定程序，统一标志，统一收费标准。	统一产品目录	统一技术规范	统一服务要求	统一管理要求	
16	认可证书应当包括（ ）。	认可范围	认可标准	认可领域	有效期限	
17	列入目录的产品未经认证，擅自出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用的（ ）。	责令改正	处5万元以上20万元以下的罚款	有违法所得的，没收违法所得	吊销营业执照	
<b>（三）判断题（共35题）</b>						
1	只有依法设置的法定产品质量检验机构出具的检验数据具有法律效力。					
2	以次充好是指行为人以低档次、低等级的产品冒充高档次、高等级的产品，或将废旧产品、质量低劣的产品冒充新的产品、质量较高的产品的违法行为。					

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
3	产品责任是指产品生产者、销售者因生产或销售存在安全性缺陷的产品给购买者、使用者或者其他相关人造成人身伤害或者财产损失时应当承担民事侵权赔偿责任。					
4	《产品质量法》中所称的产品质量是指产品满足需要的适用性、安全性、可靠性、维修性、经济性和环境所具有的特征、特性的总和。					
5	伪造厂名、厂址，是指非法制作标注他人厂名、厂址的标识。					
6	工厂为生产的需要，加工、制作了一些工装卡具，这些工装卡具不受《产品质量法》调整。					
7	根据《产品质量法》规定，对生产者专门用于生产以次充好的产品的原辅材料、包装物、生产工具，应当予以没收。					
8	产品质量是否合格，应以法定检验机构出具的检验报告为准。					
9	《产品质量法》适用的主体为在中华人民共和国境内的公民、法人和社会组织。					
10	《产品质量法》调整的环节包括生产、销售、仓储、运输等。					

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	《产品质量法》中明确对产品量管理先进和产品质量达到国际先进水平、成绩显著的单位和个人，给予奖励。					
12	修订后的《食品安全法》于2021年4月29日起实施。					
13	修订后的《产品质量法》于2019年12月29日起实施。					
14	家庭使用的电能表计量电能时原用“度”已被淘汰，现使用使用千瓦时（kw·h）单位。					
15	使用实行强制检定的计量标准的单位和个人，应当向法定计量检定机构申请周期检定。					
16	强制检定的周期，由使用强制检定计量器具的单位根据实际使用情况确定。					
17	企事业单位使用的计量器具，应当向县级人民政府计量行政部门指定的计量检定机构申请检定。					
18	国家实行法定计量法定单位制度。					

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
19	M、G是国际单位制基本单位符号。					
20	标准物质是指具有一种或多种足够均匀和很好地确定的特性，用以校准测量装置，评价测量方法或给材料赋值的一种材料或物质。					
21	产品标准是对产品结构、规格、质量指标和检验方法所做的技术规定。它是判断产品质量的最基本、最主要的依据之一。					
22	我国标准分为国家标准、专业标准、地方标准和企业标准四级。					
23	保障人体健康，人身、财产安全的标准属于强制性标准。					
24	当相应国家标准、行业标准、地方标准发布实施后，该项企业标准应即行废止。					
25	推荐性标准企业自愿采用。对企业所采用的推荐性标准，政府标准化行政主管部门无权进行监督检查。					
26	推荐性国家标准的代号为“GB/T”。					

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
27	企业标准企业应当根据需要自行制定企业标准，或者与其他企业联合制定企业标准。					
28	修订后的《认证认可条例》于2020年11月29日实施。					
29	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业资格，予以承认的合格评定活动。					
30	国家对认证认可工作实行在国务院认证认可监督管理部门综合管理、监督和综合协调下，各有关方面共同实施的工作机制。					
31	国务院认证认可监督管理部门自受理认证机构资质申请之日起60日内，应当作出是否批准的决定。					
32	任何法人、组织和个人必须委托依法设立的认证机构进行产品、服务、管理体系认证。					
33	认证机构及其认证人员对认证结果负责。					
34	认证机构不得自行制定认证标志。					

## 二、质量法律制度（共87题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
35	列入目录的产品，必须经国务院认证认可监督管理部门指定的认证机构进行认证。					

### 参考答案

#### 单选题：

1) D; 2)B; 3)B; 4)D; 5)B; 6)B; 7)B; 8)C; 9)D; 10) B; 11)A; 12) A; 13)A; 14)D; 15)A; 16)B; 17)D; 18) B; 19) C; 20)A; 21)A; 22)B; 23)C; 24) A; 25)C; 26) D; 27)B; 28)D; 29)A; 30)A; 31)A; 32)B; 33) C; 34)A; 35)D.

#### 多选题：

1) ABCD; 2)ABCD; 3)ABCD; 4)ABCD; 5)ABCD; 6) AB; 7)ABCD; 8)ABCD; 9)BC; 10)BD; 11)ABCD; 12)ABCD; 13)ABCD; 14)ABC; 15)AB; 16)ABCD; 17)ABCD.

#### 判断题：

1) × ; 2) √ ; 3) √ ; 4) √ ; 5) × ; 6) √ ; 7) × ; 8) √ ; 9) √ ; 10) √ ; 11) √ ; 12) √ ; 13) × ; 14) √ ; 15) × ; 16) × ; 17) √ ; 18) × ; 19) × ; 20) √ ; 21) √ ; 22) × ; 23) √ ; 24) × ; 25) × ; 26) √ ; 27) × ; 28) √ ; 29) √ ; 30) × ; 31) × ; 32) × ; 33) √ ; 34) × ; 35) √

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（共25题）</b>						
1	20世纪（ ）年代后，CQO职业逐步被企业采用，普及世界各地和各个行业。	60年代	70年代	80年代	90年代	
2	美国亨氏公司首席质量官黛比·克劳斯比表示：以前的职务更多是可控的和真实的，现在的职务是要（ ）关注战略和全球结盟。	全面	综合	系统	特别	
3	美国通用电气医疗集团迪·梅勒于（ ）上任。	2006年10月	2007年10月	2008年10月	2009年10月	
4	（ ）美国威伯科公司宣布一的行政任命，即新设立首席质量官职位，以便进一步加强公司的高级领导团队以及威伯科的技术领导战略、全球扩张和卓越三大支柱。	2010年4月20日	2011年4月20日	2012年4月20日	2013年4月20日	
5	国外企业担任首席质量官情形有（ ）。	企业出于长远发展的考虑	企业为度过质量危机	企业质量管理提升	a+b	
6	从国外企业首席质量官制度实践来看，对首席质量官的（ ）有较高的要求。	学历和资历	学历和能力	资历和能力	素质和能力	
7	从国外企业首席质量官制度的起源和发展来看，首席质量官是（ ）的产物，是质量重要性提升的标志。	经济发展	社会发展	质量发展	企业发展	

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
8	在2004年第（ ）届中国质量论坛上，零缺陷管理中国研究院总裁兼院长杨刚对首席质量官的框架和基本工作进行了探讨。	10	11	12	13	
9	在我国最早启动试点首席质量官制度的城市是（ ）。	江苏南通市	浙江台州市	江苏无锡市	江苏泰州市	
10	我国推行首席质量官的依据是（ ）。	完善现代企业制度	质量发展纲要（2011-2020年）	产品质量法	a+b	
11	首届全国首席质量官大会于2020年9月在（ ）召开。	江苏南通市	浙江杭州市	广东深圳市	四川成都市	
12	（ ）全国部分城市推行首席质量官制度试点现场会在南通召开。	2011年7月31日	2012年7月31日	2013年7月31日	2014年7月31日	
13	（ ），原质检总局在总结国内外经验基础上，印发《关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知》，吹响了在全国推行建立企业首席质量官制度的号角。	2011年7月	2012年7月	2011年9月	2012年9月	
14	2012年8月，在合肥举办的全国质量月启动仪式上，来自全国各地首批（ ）名企业首席质量官庄严宣誓，我国首批首席质量官上岗。	50	100	120	150	

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
15	2012年全国共培训首席质量官（ ）名，900余家企业设立了首席质量官。	2142	2542	2242	2342	
16	2014年，海尔集团公司等企业在下属企业广泛设立首席质量官，大力推广（ ）等具有中国特色的先进质量管理方法。	人单合一双赢管理模式	质量是金管理模式	海尔三部曲管理模式	标准循环检验模式	
17	组织设立首席质量官后，组织的（ ）负有质量法律责任。	主要负责人	首席质量官	法定代表人	以上选项都是	
18	首席质量官是品牌建设的主要（ ）。	策划者与参与者	倡导者与行动者	实施者与参与者	发起者与推动者	
19	截至2019年底，省级层面统筹安排920余万元专项经费用于培训，全省近万名企业管理人员参加，共计（ ）人获得首席质量官任职资格省级培训合格证书	9804	7804	8804	10804	
20	（ ）联合省市场监管局、省发改委、省工信厅、省财政厅、省人社厅、省农业农村厅和省文化旅游厅印发《关于深化企业首席质量官制度的意见》	江苏省质量发展委员会办公室	江苏省质量发展委员会	江苏省质量强省推进工作领导小组	江苏省质量强省推进工作领导小组办公室	
21	江苏省深化首席质量官制度，规范管理三统一，即统一教材、统一师资、（ ）。	统一培训	统一证书	统一标志	统一管理	

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
22	( )，江苏省企业首席质量官协会成立大会暨第一届会员代表大会在南京召开。	2021年5月11日	2021年6月11日	2021年7月11日	2021年9月11日	
23	( ) 苏州市市场监督管理局、中共苏州市委市级机关工作委员会、苏州市总工会联合发文举办首届苏州市首席质量官职业技能竞赛。	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	
24	江苏省在权限方面，明确首席质量官参加企业总经理（总裁）例会、参与企业（ ），具有企业质量安全的“一票否决”权。	企业决策	经营管理决策	生产决策	管理决策	
25	鼓励企业设立首席质量官（ ），与绩效考核挂钩，对首席质量官必要的工作经费和继续教育经费予以保证。	职务补助	岗位补贴	职级待遇	岗位津贴	
<b>（二）多选题（共3题）</b>						
1	在大型企业内部，根据质量管理需要，质量中高层管理岗位自上而下的设立，一般为（ ）。	首席质量官（质量副总裁、质量副总经理）	质量总监	质量经理	质量科长	
2	美国国家收银公司首席质量官彼得·多斯曼的职责包括：（ ）。	负责NCR服务部门为客户提供365天24小时服务	负责NCR的客户体验	负责NCR的持续改进和质量传递一致、一流的服务、产品和解决方案	负责NCR的战略	

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
3	斯科特在《首席质量官职位提供了更广的领导力挑战》一文中提到，首席质量官需要具备的能力至少包括（ ）。	变革管理的领导力	改进业绩和行为的能力	了解组织流程的知识，了解并能够实现跨越质量鸿沟	收集分析数据，交流结论的能力	
<b>（三）判断题（共35题）</b>						
1	对于首席质量官的诞生，目前尚没有确切的文献说明首席质量官CQO的出现时间及其所在的组织，多数文献认同，在20世纪80年代，诞生了首席质量官。					
2	美国质量协会前会长H詹姆斯·哈林顿提出了对首席质量的职业资格要求，计划委任的首席质量官候选人至少获得质量工程师和质量经理的认证。					
3	质量管理已进入以领导为主的新时代，促使更多企业有专业质量管理人员参与顶层经营决策，为此，有越来越多的企业在决策层设立首席质量官。					
4	CQO的兴起，标志着在企业结构中，质量管理的职能范畴越来越狭小。					
5	推行首席质量官制度的目的就是落实企业质量安全责任。					
6	2012年，在第十二全国代表大会上，杨展里等10位全国人大代表提交了“关于推行首席质量官制度的建议”。					

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
7	我国首席质量官制度是现代企业制度的重要补充。					
8	原质检总局对首席质量官的岗位、任职条件、工作职责、工作权责等进行了相应的规定。					
9	首席质量官受企业法定代表人或主要负责人授权，对本企业质量工作负责。					
10	首席质量官培训大纲明确采用理论讲解、案例分析、互动答疑、交流研讨、现场考察、撰写课题等相结合的教学方法。					
11	2012年7月31日中国质量报评论员“让这个‘官’能管事管好事”，“首席”强调了责任是第一位的，“官”也意味着责任。					
12	首席质量官（CQO），是企业对质量安全和质量发展全面负责的高层管理人员，由企业聘任并授权其开展工作。					
13	2011年3月，江苏在全国率先推行企业首席质量官制度。					
14	2012年7月，原国家质检总局质量司在江苏南京市组织召开全国企业首席质量官试点工作现场交流会。					
15	江苏省深化首席质量官制度，推行“六个三”新的工作模式。					

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
16	江苏省发挥首席质量官作用，促进质量主体责任落实，促进质量管理水平提升，促进质量人才队伍建设。					
17	江苏省质量发展委员会办公室联合7个部门印发的《关于深化企业首席质量官制度的意见》是全国首个以多个省级部门联合印发的深化企业首席质量官制度的实施意见。					
18	2018年5月，江苏省委省政府出台的《江苏省质量提升行动实施方案》提出要实施企业质量素质提升工程，鼓励和引导中小微企业设立首席质量官，培养一批熟悉质量管理工具的企业家。					
19	国家市场监管总局将南通市定为大会永久会址，并支持江苏设立面向全国的首席质量官培训基地。					
20	2021年10月18日，由张謇企业家学院、南通市市场监督管理局合作建设的首席质量官学院揭牌成立。					
21	首席质量官（Chief Quality Officer, CQO），又称质量总监。作为企业中的第一质量人，CQO是企业战略小组的关键一员，负责创建以品质为核心的企业文化，塑造企业质量竞争力。					
22	首席质量官滥用职权，干预企业正常经营秩序的不得担任首席质量官。					

### 三、企业首席质量官制度（共53题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
23	企业首席质量官岗位可在纳入江苏省首席质量官人才库中聘任，并由企业形成聘用书、聘用（变更）报告。					
24	首席质量官可积极参加各种义务质量咨询服务和公益活动。					
25	江苏省在教育培训方面，明确建立省、市、县三级和线下线上相结合培训机制，提出原则上每年累计线上自学应不少于60个学时的要求。					

#### 参考答案

##### 单选题：

1)D; 2)A; 3)A; 4)B; 5)C; 6)C; 7)A; 8)C; 9)A; 10) D; 11)A; 12)B; 13)B; 14)B; 15)A; 16)A; 17)C; 18) A; 19)C ; 20 ) A; 21)C; 22)A; 23)B; 24)B; 25)D

##### 多选题：

1 ) ABC; 2) ABC; 3) ABCD

##### 判断题：

1) × ; 2) √ ; 3) √ ; 4) × ; 5) × ; 6) × ; 7) × ; 8) √ ; 9) × ; 10) √ ; 11) √ ; 12) √ ; 13) × ; 14) × ; 15) √ ; 16) √; 17) √ ; 18) × ; 19) √ ; 20) √ ; 21) √ ; 22) √ ; 23) × ; 24) × ; 25) ×

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
一、单选题（共28题）						
1	下面哪一个不是组织的战略层次：（ ）	总体战略	经营战略	职能战略	战术与策略	
2	组织制定业务层战略和职能战略的依据	公司层战略	国家战略	事业部战略	分公司战略	
3	关于质量方针的发布，以下描述不正确的是（ ）	作为组织质量管理体系文件，应确保其保密性	适当时，利益相关方可获得	对于质量方针表述的意图和方向，组织应有统一，受控的解释	应传达到所有在组织控制下工作，代表组织工作的影响质量的人员	
4	为确保质量管理体系的有效运行，应保持与以下（ ）各方进行沟通	顾客	供应商	用于外包产品和服务的其他外方	以上都对	
5	质量方针应（ ）	可测量	定期评审	可定量测量	A+B+C	
6	下列战略中属于经营领域层战略的是（ ）	多元化战略	一体化战略	战略联盟	集中化战略	
7	组织战略目标必须明确且可测量，而且要有（ ）	突出经营绩效	激励性	可操作性	特定的时间要求	
8	某公司在战略目标展开时，多数部门都有“提高员工素质”的目标，这未体现目标的SMART原则的（ ）要求	时限性	可度量性	可实现性	相关性	
9	在组织的战略规划模型中“供应商能力”属于（ ）	微观环境	宏观环境	行业环境	经营环境	
10	以下哪个不是密集型增长战略（ ）	市场渗透战略	市场开发战略	产品开发战略	一体化战略	

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	企业质量战略是企业整体战略的核心组成部分，其质量战略通常可分为领先型、进攻型、模仿型和防御型，以下哪种是领先型战略企业的特征（ ）	技术力量雄厚，研发、管理能力强的企业	技术、研发、管理能力相对较强的企业	新进入本行业货技术、研发、管理能力不强的企业	发展能力不足的企业	
12	实施关键战略的责任分配给组织中关键的（ ）	高层主管	基层负责人	中级主管	管理人员	
13	在战略制定的PEST分析时，可不考虑（ ）	经济状况	资金市场	技术政策	竞争者	
14	某公司根据环境分析拟实施“ST战略”，它是一种什么战略	发挥优势、避免风险	利用机会、克服劣势	发挥优势、利用机会	使优势最小化、避免风险	
15	战略绩效预测应当进行哪些比较？（ ）	与组织的愿景比较	与竞争对手、标杆的预测绩效比较	与组织已往的绩效比较	B+C	
16	在战略计划中，目标展开的目的是	目标分解	制定行动计划	测量绩效	识别所需资源和措施	
17	LD公司的组织结构为：总经理、部、科、车间、班组、岗位，其战略目标展开的末端应该是（ ）	岗位	班组	车间	科室	
18	在使用SWOT分析时，WO战略是指（ ）	发挥优势、利用机会	发挥优势、避免风险	利用机会、克服劣势	避免风险、使劣势最小	
19	战略目标和战略规划完成情况的测量结果属于（ ）	顾客与市场的结果	财务结果	过程有效性结果	领导方面的结果	
20	分析企业外部环境时，顾客需求调查的基本内容不包括以下哪一项（ ）	顾客购买产品或服务的关键因素	顾客是否使用竞争者的产品或服务	产品或服务的顾客价值主要体现在哪些方面	企业擅长的方面	

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	分析企业内部条件时，调查分析包括的内容不包括以下哪一项（ ）	企业运作过程中存在的主要问题	制约企业发展的因素	是否存在新的市场机会	完善整个企业的沟通效率	
22	质量规划制定和实施需要确定企业的关键领域，不同的企业有不同的关键领域，所以质量规划所需关注的关键领域是由（ ）决定的	企业所参与的市场特点和企业自身的特点	市场和顾客的调查分析	企业运作的基本情况	企业能力和经营状况	
23	针对企业所选定的关键领域和核心过程确定改进项目，通常企业的改进的方面不包括以下哪一项（ ）	标准化	持续性改进	突破性改进	核心能力	
24	改进项目的数量与改进项目的类型有关，对企业整体产生影响的突破性改进项目数量应尽量控制在每年（ ）个	1~3	3~5	5~8	8~10	
25	企业质量规划报告作为质量规划的文本形式，不包括以下哪一项内容（ ）	企业现状与形式分析	质量战略分析	质量规划目标	质量战略布局	
26	质量战略分析不包括以下哪方面（ ）	质量发展方向	质量战略布局分析	质量战略的调整	风险分析及规避	
27	企业质量规划实施过程可分为（ ）	战略层次	战术层次	实践层次	以上全部	
28	企业质量规划实施的重点需要企业内外部的广泛沟通、建立跨部门的改进团队、策划相应的干预预案（ ）	调整质量管理的要素	引入开发相关知识和工具方法	开展阶段性评估	以上全部	

#### 二、多选题（共14题）

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
1	职能战略是指企业中各职能部门制定的指导职能活动的战略，除了人力资源战略和质量战略外，还主要包括以下哪些战略？（ ）	营销战略	生产战略	采购战略	财务战略	
2	战略管理是对确定战略和实现战略目标过程的管理，对企业有哪些作用？（ ）	明确企业的发展方向	明确企业的发展目标	明确企业的资源配置	增强企业的竞争能力	
3	下列关于战略分析方法的说法中，正确的是（ ）	PEST主要用于分析产业/行业的竞争程度	五力模型主要用于分析宏观外部环境	价值链分析是内部条件分析中的常用方法	SWOT分析是对组织内外部环境进行综合分析的方法	
4	请指出，以下战略中哪些属于公司层战略（ ）	集中化战略	一体化战略	多样化战略	差异化战略	
5	企业质量战略制定的步骤包括策划战略制定计划和（ ）	收集信息科学分析	评估选择战略方案	输出战略和战略目标	制定战略实施计划	
6	下列属于一体化管理的是（ ）	把质量、管理体系整合	把质量、环境、职业健康安全管理体系整合	把企业中所有的管理文件都汇编成一册	把互项依存、协调的过程为基础的部分整合	
7	在下列战略类型中，属于集团型战略的是（ ）	集中化战略	一体化战略	多元化战略	差异化战略	
8	组织在战略制定后，关于战略调整问题，以下正确的有（ ）	必须进行	必要时	发现计划与实际偏离时	运营方面发送变化时	
9	企业的战略规划活动过程，一个测量体系应当与企业的（ ）紧密联系起来	使命	愿景	价值观	战略目标	
10	战略实施是指将企业的战略付诸实施的过程，主要方法包括哪些？（ ）	平衡积分卡	目标管理法	内部环境分析	外部环境分析	

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	公司在战略规划活动中，为使管理者把握计划实施的进展，常常把重要测量指标体现在一个“积分卡”上，其要素包括（ ）	关键绩效指标	绩效报告数据	拟采取的措施	判断性的定性报告	
12	企业质量规划是根据企业（ ）所做的总体决策活动	愿景和价值观	质量战略	所处内外部环境	企业质量管理体系或产品质量	
13	企业内外部的广泛、有效的沟通是企业质量规划实施的基础，内部沟通包括哪些内容？（ ）	上下级的沟通	部门间的沟通	与行业内其他企业的沟通	与媒体的沟通	
14	企业质量规划的步骤包括设定质量目标、识别受影响的顾客（ ）	确定顾客需求	开发产品特征	开发过程特征	确定过程控制	

#### 三、判断题（共28题）

1	企业战略界定了企业的发展方向、长期目标，明确了企业具体的经营方针。					
2	批准战略方向、监视和评价高层领导的绩效、财务审计、信息披露等活动都是组织治理的内容。					
3	组织应当以顾客为导向，以战略来驱动。					
4	稳定型战略是使企业在现有的基础水平上向更高级目标发展的战略。					
5	多元化战略是由著名的战略大师安索夫于20世纪50年代提出的。					
6	差异化战略所瞄准的是对产品和服务性能于质量的要求是相对差异化和比较敏感的顾客。					

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
7	营销战略、生产战略、采购战略、财务战略、人力资源指战略和质量战略都属于职能战略。					
8	质量战略不必服从于企业总体战略和业务战略。					
9	质量战略是企业战略的核心支撑，也是成本领先战略的支撑。					
10	质量战略与企业其他战略要做到协调一致、融合互补。					
11	模仿型质量战略是分析行业领先者的产品质量、市场定位等，避免与其发生直接竞争。					
12	质量战略管理的核心是质量战略的实施。					
13	质量战略研究的对象是企业整体的经营质量。					
14	质量战略管理一般包括质量战略分析、选择和实施，这三者是动态平衡的。					
15	当企业面临内外部环境变化时，企业应该在组织结构上进行及时调整，以适应新需求。					
16	大多数企业质量管理的失败都要归咎于领导。					
17	企业首席质量官的使命是建立完善质量战略、推动质量文化建设。					

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
18	质量战略管理中，通常会采用标杆对照来分析、规划质量					
19	质量内部环境包括的因素有社会环境、有关科技、资源供应、相关市场等。					
20	质量外部环境包括的因素有质量分析、生产分析、科技分析等。					
21	企业质量规划的关键是采取措施使制定的质量目标实现。					
22	质量规划可分为战略性的质量规划和战术性质量规划					
23	分析企业外部环境时，可采用PEST模型、五力模型等进行展开分析。					
24	企业内部条件分析的对象主要是企业能力和经营状况。					
25	为确保企业对整个质量规划实施过程的有效控制，仅需定期对目标进行年度评价。					
26	企业质量规划报告主要包括企业现状与形式分析、质量战略分析、质量规划目标等。					
27	企业质量规划实施的基础是企业内外部的广泛、有效的沟通。					
28	在企业中建立战略导向的改进团队是整个质量规划有效实施的关键。					

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（四）、情景题（案例分析题）（共4题）</b>						
1	<p><b>案例1：海尔企业战略</b></p> <p>海尔30多年的高速发展，战略创新起着关键作用。根据企业所处不同阶段以及企业内外部环境的变化，海尔适时地制定并调整自己的发展战略。海尔以7年为一个战略发展阶段，先后经历了名牌战略、多元化战略、国际化战略、全球化品牌战略、网络化战略五个发展阶段。</p> <p>1984-1991年，海尔抓住改革开放的机遇，从国外引进先进的技术和设备，没有盲目上产量，而是严抓质量，实施全面质量管理，提出了“要么不干，要干就干第一”。当家电市场供大于求时，海尔凭借差异化的质量赢得竞争优势。这一阶段，海尔专心致志做冰箱，在管理、技术、人才、资金、企业文化方面有了可以移植的模式。</p> <p>1991-1998年，海尔抓住邓小平南巡讲话的机遇，以“海尔文化激活休克鱼”思路先后兼并了国内十八家企业，使企业在多元化经营与规模扩张方面获得成功。当时，家电市场竞争激烈，海尔在国内率先推出星级服务体系，当家电企业纷纷打价格战时，海尔凭借差异化的服务赢得竞争优势。这一阶段，海尔开始实行OEC(Overall Every Control and Clear)管理法，即每人每天对每件事进行全方位的控制和清理，目的是“日事日毕，日清日高”，这一管理法也成为海尔创新的基石。</p> <p>1998-2005，中国加入WTO，海尔抓住加入WTO的机遇走出去，不只为创汇，更重要的是创中国自己的品牌。因此海尔提出“走出去、走进去、走上去”的“三步走”战略，以“先难后易”的思路，首先进入发达国家创名牌，再以高屋建瓴之势进入发展中国家，逐渐在海外建立起设计、制造、营销的“三位一体”本土化模式。这一阶段，海尔推行“市场链”管理，以计算机信息系统为基础，以订单信息流为中心，带动物流和资金流的运行，实现业务流程再造。这一管理创新加速了企业内部的信息流通，激励员工使其价值取向与用户需求相一致。</p> <p>2005-2012年，互联网时代带来营销的碎片化，传统企业的“生产-库存-销售”模式不能满足用户个性化的需求，企业必须从“以企业为中心卖产品”转变为“以用户为中心卖服务”，即用户驱动的“按需即供”模式。海尔抓住互联网时代的机遇，整合全球的研发、制造、营销资源，创全球化品牌。这一阶段，海尔探索的互联网时代创造顾客的商业模式就是“人单合一双赢”模式。</p> <p>2012-2019年，海尔抓住第三次工业革命的机遇，以“没有成功的企业，只有时代的企业”的观念，适应个性化生产的需求，实施网络化战略，其基础和运行体现在网络化上，主要是两部分：网络化的市场和网络化的企业。网络化市场里，用户网络化、营销体系也网络化，当然还有很多很多都变成网络化了，现在已经是物是人非了，那企业必须变成网络化。网络化的企业可归纳为三个“无”：企业无边界，即平台型团队，接单聚散；管理无领导，即动态优化的人单自推动；供应链无尺度，即大规模定制，按需设计，按需制造，按需配送。</p> <p>问1：总结海尔集团在各个时期的战略规划？</p> <p>问2：随着互联网时代的到来，海尔的网络化企业发展战略实施路径体现在哪些方面？</p>					

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
2	<p><b>案例2：联想公司的战略管理</b></p> <p>联想集团有限公司成立于1984年，主要业务有计算机及关联设备、通讯设备的研发与制造，IT服务与信息咨询等，作为全球个人电脑市场的领导企业，联想从事开发、制造并销售最可靠的、安全易用的技术产品及优质专业的服务，帮助全球客户和合作伙伴取得成功。根据美国《财富》杂志公布的2008年度全球企业500强排行榜，世界第四大计算机制造商联想集团首次上榜，排名第499位，年收入167.88亿美元。联想的使命（为客户：联想将提供信息技术、工具和服务，使人们的生活和工作更加简便、高效，丰富多彩；为员工：创造发展空间，提升员工价值，提高工作生活质量；为股东：回报股东长远利益；为社会：服务社会文明进步）。联想的愿景（高科技的联想；服务的联想；国际化的联想）。联想企业提出的高科技、服务、国际化三方面的愿景，很好地表达了联想在技术方面希望保持领先；在未来企业的业务战略选择中侧重服务及企业未来想要做大做强走向国际市场的承诺与设想。</p> <p>联想公司在过去20多年中，共经过两次重大战略改革：进军互联网及转型IT服务，两次变革，联想都投入了大量的人力，财力等资源，但两次最终都以转型失败告终。2004年联想再次提出新的战略改革：回归PC，并于同年宣布收购IBM旗下的PC业务。联想由此将企业资源重点放在PC业务领域。但是由于收购的形式与文化的冲突等因素，投入资源很大部分用于新联想内部的磨合，使得在产品研发、市场开发与维护等方面投入不足，由此错失了2004-2007年PC产品消费猛增这一机遇。虽然联想未能把握这一机会，但基于PC产业未来继续增长的潜力及联想企业自身的竞争优势，未来联想资源配置的重点在PC业务这一中心思想却依然无法动摇。</p> <p>技术优势：联想通过收购IBM的PC业务，迅速拥有了领先的PC生产技术，提升联想整体的技术水平和研发实力，因此联想具有技术优势。 渠道优势：联想集团在长期的经营实践中摸索、建立了一套完善的分销体系，通过专卖店与加盟店结合的营销渠道，能够迅速地对顾客需求与反应的问题做出反应，使消费者能够方便的获取产品最新信息。</p> <p>协同优势：联想控股旗下拥有联想集团、神州数码、联想投资、融科置地和弘毅投资五大公司。为了避免再次出现过去内部业务冲突的格局，联想控股对旗下每个公司的业务范围都有着严格的界定。联想控股涉及IT、投资、地产等三大行业，以及五大业务单元“非相关多元化”经营。</p> <p>问：请使用PEST模型对联想公司进行宏观环境分析？</p>					

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
3	<p><b>案例3：中国航天科工集团公司质量制胜战略</b></p> <p>中国航天科工集团公司是中国国防科技工业和中国航天事业的主要力量，是关系国家安全和国民经济发展、具有战略地位的国有特大型高科技企业。公司始终秉承国家利益高于一切的核心价值观，全面履行“科技强军，航天报国”的企业使命，充分发挥中央企业“顶梁柱”作用，为加速推进中国特色军事变革和做好军事斗争准备，大力实施“军民融合、创新驱动、人才强企、质量制胜”四大战略，打造国际一流航天防务公司。</p> <p>1. 质量管理体系愿景</p> <p>集团公司质量制胜战略是指航天企业在新时期始终将质量作为重要抓手，坚持以国为重、以客为尊、以人为本、以质取胜，以承诺产品的高质量和经营的卓越绩效为方式，获得决定未来战争胜负的武器装备主动权，获得决定航天企业生存和发展的市场竞争优势，把质量制胜作为企业的长远发展战略。集团公司要紧紧围绕实现打造国际一流航天防务公司的战略目标，深入推进“零缺陷”系统工程管理，全面实施质量制胜战略。</p> <p>2. 基本原则</p> <p>(1) 坚持质量第一与速度、效益的协调统一。</p> <p>(2) 坚持依法治质与以德兴质、科技强质的协调统一。</p> <p>(3) 坚持质量管理体系运行与产品质量控制的协调统一</p> <p>(4) 坚持质量工作创新与继承的协调统一</p> <p>3. 发展目标</p> <p>到2020年末，集团在航天防务、信息技术、装备制造三大主业的产品质量保持国内领先水平，达到国际同行业先进水平。努力实现型号飞行试验“一次成功”、产品交付“一次合格”、质量损失成本显著降低、顾客满意度大幅提升。到2020年末，质量管理能力和水平保持国内领先、达到国际先进水平，实现“五化”目标，即：</p> <p>(1) 质量工作系统化：以系统科学的理论和方法为指导，整体地、综合地、动态地、开放地、分层次地开展质量工作。</p> <p>(2) 质量经营绩效化：以卓越绩效模式不断推进基于全面质量管理的企业经营。</p> <p>(3) 质量控制工程化：以先进的工程技术在产品实现全过程中进行定量和定性的控制。</p> <p>(4) 质量改进人本化：以全体员工的积极性和创造力持续改进质量，并享受质量改进的成果。</p> <p>(5) 质量管理信息化：以信息化方式全面提升质量管理水平和能力，达到管理规范、流程清晰、信息畅通、动态控制。</p> <p>问1：中国航天科工集团公司实施质量制胜战略的主要任务是什么？</p> <p>问2：实施质量制胜战略的保障措施有哪些？</p>					

#### 四、企业质量战略管理（共74题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
4	<p><b>案例4</b></p> <p>有三个不同行业的人坐在一起，讨论质量话题：            甲说：我们航天的质量就是高，连续十年火箭发射成功率100%；            乙说：我们彩电行业比你们强，产品走遍世界，物美价廉，每年为国家赚回大量外汇。你们航天和美国、俄罗斯差距大，且是高投入。            丙说：别争了，看看我们高铁这几年的发展，是国家“名片”。那才叫“高大上”呢。            针对以上三人的讨论，谈谈你对质量的认识，并结合自己企业的实际，说说过去几年在识别和满足顾客需求、开展质量改进方面的实践，提出未来如何实现质量赶超、追求卓越的思路。</p>					
<b>参考答案</b>						
<p><b>单选题：</b>            1) D; 2)A; 3)A; 4) D; 5)D; 6)D; 7)D; 8)B; 9)C; 10)D; 11)A; 12)A; 13)D; 14)A; 15)D; 16)B; 17)A            18)C; 19)D; 20)D; 21)C; 22)A; 23)D; 24)B; 25)D; 26)D; 27)D; 28)D</p> <p><b>多选题：</b>            1) ABCD; 2)ABCD; 3)BCD; 4)BC; 5)ABCD; 6)ABD; 7)BC; 8)BCD; 9)ABD; 10)AB; 11)ABD; 12)ABCD; 13)AB; 14)ABCD</p> <p><b>是非题：</b>            1) √; 2) ×; 3) √; 4) ×; 5) √; 6) √; 7) √; 8) ×; 9) √; 10) √; 11) √; 12) ×; 13) √; 14) √; 15) √; 16) √;            17) √; 18) √; 19) ×; 20) ×; 21) √; 22) √; 23) √; 24) √; 25) ×; 26) √; 27) √; 28) √。</p> <p><b>情景题：</b>略</p>						

## 五、企业质量文化建设（共70题）

序号	题目	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>一、单选题（共27题）</b>						
1	使命是一个组织的总的功能，说明组织存在的理由或价值，回答（ ）的问题。	组织的计划	完成计划的时间	完成计划的措施	组织要实现什么	
2	ISO9001:2015标准10.3条款，改进的例子可包括（ ）。	纠正、纠正措施	持续改进	突变、创新和重组	以上全部	
3	为确保质量管理体系的有效运行，应保持与以下（ ）各方进行沟通。	顾客	供应商	用于外包产品和服务的其他外方	以上都对	
4	《卓越绩效评价准则》适用于追求卓越绩效的（ ）。	经过ISO认证的各类组织	生产企业	各类组织	申报质量奖的组织	
5	分析与评价质量文化成效时，应将实际水平或期望状态或（ ）企业作比较分析。	行业先进	选定标杆	国内先进	以上都是	
6	“质量”定义中的“特性”指（ ）	固有的	赋予的	潜在的	明示的	
7	质量文化的层次中，（ ）位于最核心，是质量文化的精髓	精神文化层	行为文化层	制度文化层	物质文化层	
8	建设企业质量文化的认同即到达（ ）程度。	入眼	入心	入脑	以上选项都是	
9	企业文化应以（ ）为导向	价值观	领导理想	质量	企业利益	
10	若超过规定的特性值要求，将造成产品部分功能丧失的质量特性为（ ）。	关键质量特性	重要质量特性	次要质量特性	一般质量特性	
11	（ ）工作过程旨在确定企业质量文化的发展方向与目标。	质量文化定位	组织管理与建设	质量文化推进	测量、评价与改进	
12	（ ）工作过程旨在确保企业建立有助于质量文化建设的组织架构和推进机制，并形成文件。	质量文化定位	组织管理与建设	质量文化推进	测量、评价与改进	
13	建设企业质量文化的主要要点有（ ）。	认同	认知、认可	践行	以上都是	
14	企业文化建设工作框架以（ ）为基础	过程	目标	结果	企业文化	

## 五、企业质量文化建设（共70题）

序号	题目	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
15	企业质量文化建设所需开展的工作和思路具有（ ）规律和路径	个性化	共性化	统一化	异质化	
16	我国最新《企业质量文化建设指南》发布于（ ）年。	2011	2012	2015	2017	
17	企业应建立激励机制，以激发引导员工在参与质量文化艰涩中的积极性和（ ）	自律性	责任心	合作性	竞争性	
18	（ ）是企业开展质量文化建设的方法论。	质量文化定位	质量文化推进	组织与管理	质量文化建设工作框架	
19	企业的（ ）是质量价值观的重要组成部分。	质量伦理道德	质量意识	质量形象	品牌意识	
20	质量文化必须反映时代要求，体现了质量文化的（ ）。	本土性	可塑性	时代性	开放性	
21	质量文化是经过不断实践、不断改进塑造出来的，体现了质量文化的（ ）。	本土性	可塑性	时代性	开放性	
22	在建设质量文化过程中，每个企业都会形成不同的质量文化，体现了质量文化的（ ）。	本土性	可塑性	时代性	独特性	
23	质量文化约束员工行为，反映了质量文化的（ ）。	凝聚功能	约束功能	辐射功能	规范功能	
24	（ ）是质量文化区别其他质量理论的重要特征之一。	形式的文化性	可塑性	时代性	独特性	
25	质量文化体系中具有一种向心力，反映了质量文化的（ ）。	凝聚功能	约束功能	辐射功能	规范功能	
26	“质量文化塑造企业形象”，反映了质量文化的（ ）。	凝聚功能	约束功能	辐射功能	规范功能	
27	对于跨国公司，没有本土化特色的文化，就不可能获得世界范围的成功，反映了质量文化的（ ）。	本土性	可塑性	时代性	独特性	
<b>二、多选题（共15题）</b>						
1	企业成效结果成熟度水平可分为初始级和（ ）。	优化级	应对级	基本级	完善级	
2	企业质量文化成效评估包括确定（ ）方面的等级。	定位的适宜性	推进工作的有效性	建设手段的适宜性	测量体系的充分性和有效性	

## 五、企业质量文化建设（共70题）

序号	题目	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
3	成效测量过程需要确定（ ）。	测量对象	测量方法	成效表现	成效评估	
4	企业成员的价值观属于企业文化的（ ）形态。	精神	行为	制度	物质	
5	企业质量文化的内容包括质量价值观和（ ）。	质量价值观	质量理念和精神	质量规范	质量行为	
6	企业质量文化有（ ）表现形态。	精神	行为	制度	物质	
7	企业的质量物质文化包括（ ）。	科技水平	产品加工技术	人力资源状况	资产数量	
8	GBT32230-2015中质量文化建设的基本原则包括（ ）等。	领导作用与全员参与	独特性	系统性	融合	
9	质量文化建设的基本框架包含以下（ ）。	质量文化定位	组织与管理	质量文化推进	测量、评价与改进	
10	测量、评价与改进工作过程中的工作事项包括（ ）。	成效测量	数据与信息	分析与评价	改进与创新	
11	企业质量文化建设工作整体规划和组织实施的影响因素有（ ）。	企业需要和预期目标	所处行业	产品类型	企业规模	
12	质量文化的功能包括（ ）。	凝聚功能	约束功能	辐射功能	规范功能	
13	质量文化层次中层面较深的层面包括（ ）。	物质层	制度层	行为层	精神层面	
14	质量文化的特征包括（ ）。	本土性和独特性	可塑性	时代性	开放性	
15	质量文化的激励功能表现在（ ）。	形成“文化定势”	形成“文化氛围”	塑造企业形象	增加员工责任感	

## 三、判断题（共28题）

1	贯彻标准等于开展质量文化建设。					
2	质量改进是质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。					
3	企业应确定每个测量对象的测量方法，并不定期测量。					

## 五、企业质量文化建设（共70题）

序号	题目	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
4	卓越绩效评价准则的评价对象是企业的经营质量					
5	组织绩效评审就是要建立员工绩效管理系统。					
6	没有内部员工的满意，就没有外部顾客的满意。					
7	质量文化建设自我评价是企业自主开展的一项活动。					
8	质量文化是企业短期生产经营实践中所形成的。					
9	质量文化可通过职工的着装、标志、行为模式、组织的规范等完全反映出来					
10	质量文化各表现形态下持续的时间与改变难度成反比。					
11	质量文化定位的首要任务是确定组织的使命、愿景和价值观					
12	使命是一个组织未来期望达到的一种状态，它为组织提供了一个清晰的图景，描述了组织正在向何处去，希望成为什么或被看成是什么					
13	企业文化简单地说就是企业员工在长期的生产实践中培育起来，并且共同遵守的目标、价值观、行为规范的总称。					
14	企业文化决定了企业质量文化的发展方向					
15	教育和培训是组织管理过程的工作事项。					
16	质量文化推进过程是质量文化建设最直接、最具体的实施过程。					
17	组织与管理过程需要高层领导亲自参与和决策。					
18	质量管理举措与质量文化建设没有相互作用的关系					
19	质量文化建设是一个多目标、多层次的复杂的系统工程，是企业实施各种职能战略的重要基础和保证					

## 五、企业质量文化建设（共70题）

序号	题目	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
20	质量文化建设模式就是质量文化模式					
21	质量文化推进过程工作事项包括员工激励。					
22	质量文化的目标，质量观念和行为具有预防性、超前性。					
23	企业最高管理者是质量文化的引领者。					
24	质量文化的制度层是质量文化的核心内容和最高境界。					
25	质量文化着眼于企业所在行业特征进行文化定位					
26	质量文化影响着企业以及员工对完成工作所持有的态度、信念、价值观和行为准则。					
27	质量文化就是质量和文化的简单相加。					
28	质量文化对于提高产品质量，提高市场占有率，提高经济效益没有作用。					

### 参考答案

#### 单选题：

1) D; 2)D; 3)D; 4)C; 5)B; 6)A; 7)A; 8)B; 9)C; 10)B; 11)A; 12)B; 13)D; 14)A; 15)B; 16)C; 17)A; 18)D; 19)A; 20)C; 21)B; 22)D; 23)B; 24)A; 25)A; 26)C; 27)A.

#### 多选题：

1) ABCD; 2)ABCD; 3)AB; 4)A; 5)ABD; 6)ABCD; 7)ABCD; 8)ABCD; 9)ABCD; 10)ABCD; 11)ABCD; 12)ABC; 13)CD; 14)ABCD; 15)AB

#### 判断题：

1)√; 2)×; 3)×; 4)√; 5)×; 6)√; 7)√; 8)×; 9)×; 10)×; 11)√; 12)×; 13)√; 14)√; 15)×; 16)√; 17)×; 18)×; 19)√; 20)×; 21)√; 22)√; 23)√; 24)×; 25)√; 26)√; 27)×; 28)×

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（63题）</b>						
1	国家质量基础设施简称为（ ）	NQS	NQI	NQR	NQL	
2	市场监管总局于2020年提出大力开展质量基础设施（ ）服务的意见。	“一体化”	“多点式”	“一站式”	“一贯性”	
3	国家质量基础设施的理念最早由联合国贸易发展组织（UNCTAD）和世界贸易组织（WTO）在（ ）共同提出。	2002年	2003年	2004年	2005年	
4	各国在产业发展之初，质量基础设施主要由（ ）主导。	政府	市场	消费者	生产者	
5	国家质量基础设施具有（ ）性。	管理、技术、贸易	生产、贸易、管理	生活、科技、贸易	技术、生产、贸易	
6	制定企业标准的程序不包括（ ）	调研、起草标准草案	形成送审稿、审查标准	编制报批稿；批准和发布	实施监督检查	
7	按标准化对象的基本属性，标准分为技术标准、管理标准和（ ）	服务标准	工作标准	产品标准	图形符号标准	
8	标准是由科学、（ ）转化的规范性文件。	专利技术	技术和经验	工艺流程	以上都是	
9	在下列各级标准的引用中，属于正确的引用的是（ ）	地方标准引用地方标准	企业标准引用企业标准	国家标准引用行业标准	行业标准引用地方标准	
10	以下不符合标准制修订程序要求的有（ ）	标准须经过一定的程序产生，这些程序要体现出充分协商的一致性	标准发布后应适时进行复审，以确认现行的标准继续有效或者予以修订、废止	国家标准的审查必须采用函审，不能采用会审	经修订的标准，其标准的顺序号不变，仅改变标准的年号	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	企业的产品交付标准一般都是作为（ ）	产品生产、交付 检验验收和仲裁 检验用的依据	产品设计生产的 依据	产品使用的依据	以上都不是	
12	下列代号中，属于强制性国家标准的是（ ）	GB	GB/T	GB/Z	QB	
13	根据《标准化法》的规定，企业生产的产品有以下标准的必须执行（ ）	强制性标准	推荐性标准	国际标准	国外先进标准	
14	企业标准体系表是企业标准体系的一种表现形式，建立企业标准体系应首先研究和编制（ ）	企业标准体系表	技术标准	企业标准	以上都不是	
15	标准化工作的任务不包括（ ）	制定标准	起草标准化法律 法规	组织实施标准	对标准的实施进行 监督	
16	新颁布的《标准化法》自（ ）起实施。	2016年1月1日	2017年1月1日	2018年1月1日	2019年1月1日	
17	企业标准化管理实质上就是对由（ ）所构成的企业标准化系统（或企业标准体系）的建立与贯彻执行。	技术标准	管理标准	工作标准	以上全是	
18	目前世界上最权威的标准化机构不包括（ ）	国际标准化组织 （ISO）	国际电工委员会 （IEC）	国际电信联盟 （ITU）	以上都是	
19	企业（ ）的计量标准器具属于强制检定的计量器具。	所有	最高	在用	以上都不是	
20	计量检定是查明和确认测量仪器符合（ ）要求的活动，它包括检查、加标记和/或出具检定证书。	允许误差范围	准确度等级	法定	以上都不是	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	以下那一种说法是不准确的（ ）	秤是强检计量器具	社会公用计量标准器具是强检计量器具	用于贸易结算的电能表是强检计量器具	用于环境监测的污染物在线检测设备是强检计量器具	
22	我国真正按基本单位定义复现的国家基准已有以下5个：质量（kg）、长度（m）、时间（s）、温度（K）、（ ）	压力（Mpa）	物质的量(mol)	发光强度（cd）	电流(A)	
23	（ ）年国际计量大会决定以米制公约的签约日5月20日作为世界计量日。	1995	1999	2001	2003	
24	统一全国量值的最高依据是（ ）	计量基准	社会公用计量标准	部门最高计量标准	工作计量标准	
25	选择合格的计量检定机构一般应评价（ ）	实验室规模	实验室性质	检定资质	隶属部门	
26	下列关于量值传递和量值溯源的描述中，错误的是（ ）	量值传递和量值溯源互为逆过程	量值传递和量值溯源都必须逐级进行	量值传递和量值溯源都通过一条不间断的链条完成	量值传递和量值溯源都将工作计量器具的测得值与计量基准相联系	
27	在下列单位中，虽不是国际单位制单位，但属于我国法定计量单位名称是（ ）	安培	摄氏度	吨	以上都不是	
28	以下哪个内容不属于计量法调整的范围（ ）	建立计量基准、计量标准	制造、修理计量器具	进行计量检定	使用教学用计量器具	
29	统一全国量值的最高依据是（ ）	计量基准	社会公用计量标准	部门最高计量标准	工作计量标准	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
30	计量检定规程是（ ）	为进行计量检定，评定计量器具计量性能，判断计量器具是否合格而制定的法定性技术文件	计量执法人员对计量器具进行监督管理的重要法定依据	从计量基准到各等级的计量标准直至工作计量器具的检定程序的技术规定	一种进行计量检定、校准、测试所依据的方法标准	
31	对计量器具作出合格与否的判定的计量技术法规是指（ ）	国家计量检定规程	国家计量校准规范	型式评价大纲	计量器具产品标准	
32	按照程序确定合格评定对象的一个或多个特性，进行处理或提供服务所组成的技术操作是（ ）	检查	检验	检测	评价	
33	检测、检查、审核都是合格评定功能法的（ ）活动。	决定	复核	确定	选取	
34	产品放行、交付前要通过两个过程，第一是产品检验；第二是（ ），二者缺一不可。	对提供能证实产品质量符合规定要求的客观证据的认定	对提供的客观证据进行规定要求是否得到满足的认定	产品合格确认	检验人员对检验的记录和判定的结果进行签字确认	
35	分包检验工作的（ ）时，应确保并能够证明其分包方有能力承担相应的服务。	核心检验任务	任何一部分	重要工作	部分活动	
36	查明一个或多个特性及特性值的活动是（ ）	检验	审核	检查	确定	
37	现代质量检验不单纯是事后“把关”，还同时起到（ ）作用。	预防	监督	鉴别和报告	以上全是	
38	实验室工作的最终成果是（ ）	检测报告	程序文件	鉴证结论	检验数据	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
39	检验检测类型从检测产品区分，包括（ ）	固体	定性检测	第一方检测	材料验收试验	
40	检验检测类型从检测结果区分，包括（ ）	定性检测	定量检测	A+B	以上都不是	
41	结果的变异影响到检测结果的质量，超出了检测要求的控制限，这种情况是（ ）	可以接受的	不可接受	视情况予以接受		
42	测量结果（ ）存在误差。	不会	必定	可能		
43	按新版《检验检测机构资质认定评审准则》要求，检验检测机构应建立和保持（ ）、使用、有计划维护测量设备的程序，以确保其功能正常并防止污染或性能退化	安全处置	运输	存放	以上都是	
44	检验站是根据生产作业分布（工艺布置）及检验流程设计确定的作业过程中（ ）的检验实	最小	最基本	最大	最多	
45	合格评定技术主要应用在（ ）活动中。	标准规定范围之外的认证	首次开展的认证活动	特殊目的和用途认证	人员认证、过程认证、管理体系认证、产品认证	
46	《质量管理体系认证规则》中要求，技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，（ ）审核员实施审核。	不作为	作为	视情况决定是否作为		
47	依据《认证证书和认证标志管理办法》，（ ）伪造、冒用、转让和非法买卖认证证书和认证标志。	禁止	不可以	不能	可以	
48	《质量管理体系认证规则》中要求，审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，（ ）出具记录等审	不单独	单独	由组长判断是否可以单独	由委托机构判断是否可以单独	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
49	认证机构（ ）每次审核制定书面的审核计划。	应为	不需要为	根据企业申请判断是否需要为		
50	根据ISO19011标准,属于审核流程的活动有（ ）	监督审核	再认证审核	审核启动	申请审核	
51	依据《中华人民共和国认证认可条例》,取得认证机构资质,应当经（ ）批准,并在批准范围内从事认证活动。	国家合格评定委员会	国家认证认可协会	国务院认证认可监督管理部门	国家市场监督管理总局	
52	合格评定功能法包含的过程活动有（ ）	计划、审核、报告、复评	申请、审核、复查、发证	选取、确定、复核、证明	选取、审核、复查、报告	
53	确定审核所需的时间应考虑（ ）	审核的成本与费用	受审核方的规模与风险	受审核方的付费能力	审核组成员的能力	
54	认证机构应当根据质量管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组,（ ）选择技术专家参加审核组。	不可以	必要时可以	以上都不是		
55	合格评定活动通过颁发（ ）以证明评定结果。	认证信息	授权牌匾	符合性声明书	荣誉证书	
56	GB/T19011《管理体系审核指南》为实施管理体系审核活动的（ ）提供了指南。	选取和检查	确定和评价	选取和确定	复核和检查	
57	我国认可制度覆盖了国际通行的对（ ）认可。	检验机构、实验室、认证机构	认证机构、企业、政府机关	政府、社会团体、企业	实验室、企业、认证机构	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
58	GB/T27021. IDT ISO/IEC《合格评定管理体系审核认证机构的要求》属于合格评定工具箱中的（ ）	管理体系文件	规范性文件	适用性文件	技术功能文件	
59	认证类型通常可分为（ ）认证及其他类型的认证。	过程、人员、管理体系、管理	产品、政府机构设置、国家公务员、管理体系	产品、过程、管理体系、服务	有机产品、管理体系、过程、顾客需求	
60	互动的审核技术主要是指（ ）的相互交流。	审核组成员与认证机构	受审核方与认证机构	审核组与受审核方人员	审核组内成员	
61	取样是按照选取阶段（ ）提供合格评定对象的样品的活动。	获取的信息	确定的程序	得到的结论	确定的人员	
62	《质量管理体系认证规则》中要求，如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对质量管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，（ ）逐一到各现场进	应当	不需要	根据企业要求		
63	与审核准则有关的并且能够证实的记录、事实陈述或其他信息是（ ）	审核记录	审核证据	审核报告	审核活动	
<b>(二) 多选题（17题）</b>						
1	国家质量基础设施包括以下哪些要素？（ ）	计量	标准	认证认可	检验检测	
2	各国国家质量基础设施建设包括以下哪些共性特征？（ ）	注重法制建设	注重质量教育和能力建设	注重多方参与	注重国际合作	
3	我国国家质量基础设施建设面临以下哪些机遇？（ ）	质量强国战略的实施带来机遇	供给侧结构性改革带来机遇	“一带一路”倡议的实施带来机遇	新科技革命带来机遇	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
4	我国国家质量基础设施建设面临以下哪些挑战？ ( )	实现技术赶超带来的挑战	服务现代化进程带来的挑战	适应职能转变带来的挑战	提升国际化水平带来的挑战	
5	国外先进标准是指( )	发达国家的国家标准	区域性组织的标准	国际上权威的团体标准	未被ISO确认并公布的其他国际组织的标准	
6	服务业组织标准体系的组成包括( )	服务通用基础标准体系	服务保障标准体系	服务产品认证体系	服务提供标准体系	
7	按标准层级分类，标准分为国际标准、区域标准、国家标准及( )	行业标准	地方标准	企业标准	团体标准	
8	标准文件有不同的形式，包括标准、( )等。	技术规范、规程	指导性技术文件	试制总结	指南	
9	以下说法错误的是( )	凡列入《中华人民共和国强制检定的工作计量器具目录》的工作计量器具都应实	《中华人民共和国计量法实施细则》属于部门规章	企业可以自行决定建立本单位内的各项最高计量标准	企事业单位使用的各项最高计量标准器具，必须实行强制检定	
10	以下说法正确的是( )	国家计量检定系统表和计量检定规程是计量检定所必须依据的技术规范	一个拟开业制造计量器具的企业已经取得了工业产品生产许可证，还必须取得《制造计量器具许可证》	已经取得《制造计量器具许可证》的企业，在新增制造其他计量器具项目时，不需再办理《制造计量器具许可证》，只需向发证	取得《制造计量器具许可证》的个体工商户可以对自己制造的计量器具出具检定合格证	
11	下列活动中，属于法制计量内容的有( )	统一计量单位	计量标准的研发	计量器具的型式标准	定量包装商品的计量监督管理	

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
12	检验检测类型从检测对象区分，包括（ ）	材料检测	产品检测	过程检测	能源检测	
13	抽样必须确保样品的（ ）	代表性	随机性	真实性	原始性	
14	为了保证测量结果，测量系统必须具有（ ）	准确性	稳定性	可靠性	经济性	
15	认证是一种由（ ）的第三方实施的合格评定活动。	行使部分政府监管功能	独立	公正	权威	
16	《质量管理体系认证规则》中要求，申请组织承诺获得认证后发生（ ）时，应及时向认证机构通报。	客户及相关方有重大投诉	生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格	发生产品和服务的质量安全事故。	相关情况发生变更以及出现影响质量管理体系运行的其他重要情	
17	认可的程序通常包括（ ）	现场评审	认可申请	复评和监督	文件和记录的审查	
<b>（三）判断题（50题）</b>						
1	从国家质量基础设施概念的产生和发展过程来看，国家质量基础设施还具有系统性、技术性、制度性、基础性、国际性等多重属性。					
2	国家质量基础设施是国家基础设施的一部分，与交通、邮电、供水、供电、商业服务等基础设施同样重要。					
3	国家质量基础设施主要包括计量、标准、认证认可等三个要素。					
4	国家质量基础设施主要包括计量、标准、检验检测等三个要素。					

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
5	质量基础设施“一站式”服务是通过有机融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向企业、产业、区域特别是中小企业提供的全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务。					
6	国家质量基础设施可以保护消费者的利益，但不能协助监管机构履行职能。					
7	大多数国家在国家质量基础设施的顶层设计中，都把法律法规作为推动国家质量基础设施发展的强大力量，持续推进质量法制建设。					
8	企业标准是对企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准。					
9	行业标准、地方标准是推荐性标准。					
10	标准对象必须具有共同使用和重复的特点。					
11	标准是为了在所有范围内获得最佳秩序，须经国家制定并批准，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。					
12	企业标准必须报当地政府标准化行政主管部门批准。					
13	根据《中华人民共和国标准化法》，标准分为国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。					
14	我国标准采用国际标准的程度分为等同、修改、非等效三种。					

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
15	标准化的重要作用就是通过制定、使用标准，进而修订标准，来不断改进产品，提高它们的质量。					
16	企业标准可以引用企业标准，地方标准可以引用其他省级地方标准。					
17	国家标准发布后实施前，企业可以选择执行原国家标准或者新国家标准。新修订的国家标准实施后，被代替的国家标准同时废止。					
18	企业标准的技术要求不得低于强制性国家标准的相关技术要求。					
19	已有国家标准、行业标准的，企业可以另行制定企业标准，只需报送标准化部门备案。					
20	强制检定计量器具的检定周期使用单位可根据使用情况自己确定。					
21	质量的单位千克（kg）是国际单位制基本单位。					
22	强制检定的计量标准器具和强制检定的工作计量器，统称为强制检定的计量器具。					
23	计量职能管理者应确保所有测量都具有溯源性。					
24	计量确认就是对计量器具的检定。					
25	周期检定是指按时间间隔和规定程序，对计量器具定期进行的一种后续检定。					

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
26	校准是指在规定条件下，为确定测量仪器或测量系统所指示的量值，或实物量具或参考物质所代表的量值，与对应的由标准所复现的量值之间的一组操作。					
27	我国《计量法》是1985年9月6日颁布，1986年7月1日正式实施。					
28	凡是用于贸易结算、安全防护、医疗卫生、环境监测方面的计量器具都要进行强制检定。					
29	计量是工业生产的“眼睛”，是农业生产的“参谋”，是保证产品质量重要手段。					
30	在社会上实施计量监督具有公证作用的计量标准是部门建立的最高计量标准。					
31	我国《计量法》规定，国家采用国际单位制。					
32	计量检定与校准差别不大都是出数据。					
33	检测是通过观察和判断，适当时结合测量、试验所进行的符合性评价。					
34	测量重复性可以用测量结果的分散性来定量表示。					
35	检验检测报告或证书签发后，若有更正或增补应予以记录。修订的检验检测报告或证书应标明所代替的报告或证书，并注以唯一性标识。					
36	抽样检验是现代企业普遍采用的检验方法。					

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
37	抽样检验仅存在供方风险。					
38	“计量型”测量系统分析通常利用假设检验分析法来进行判定。					
39	检测是按照程序确定合格评定对象的一个或多个特性的活动。					
40	企业设置的检验检测机构是企业正式的组织形式。					
41	测量系统和检测过程的质量决定了检测结果的质量。					
42	按新版《检验检测机构资质认定评审准则》要求，企检验检测机构的管理技术人员，应具有所需的权力和资源，履行实施、保持、改进管理体系的职责。					
43	产品检验是产品验证的基础和依据，是产品验证的前提，产品检验的结果要经规定程序认定。					
44	产品质量特性是在产品实现过程形成的，是由产品的原材料、构成产品的各个组成部分的质量决定的，并与该过程的专业技术、人员水平、设备能力甚至环境条件密切相关。					
45	检验检测机构非授权签字人可以签发检验检测报告。					
46	检验检测机构向社会出具具有证明作用的检验检测数据、结果的，应当在其检验检测报告上加盖检验检测专用章，并标注资质认定标志。					

## 六、国家质量基础设施（共130题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
47	检验检测机构应当对检验检测原始记录和报告归档留存，保证其具有可追溯性。原始记录和报告的保存期限不少于6年。					
48	认证机构应考虑来自组织领导的意图修改或调整审核方案。					
49	认可机构对获得认可的机构复评和监督是合格评定机构保持认可授予的条件。					
50	监督是合格评定功能法规定必须实施的活动。					

### 参考答案

#### 单选题：

1) B; 2) C; 3) D; 4) A; 5) D; 6) D; 7) B; 8) B; 9) C; 10) C; 11) A; 12) A; 13) A; 14) A; 15) B; 16) C; 17) D; 18) D  
 19) B; 20) C; 21) A; 22) C; 23) A; 24) A; 25) C; 26) B; 27) C; 28) D; 29) A; 30) A; 31) A; 32) C; 33) C; 34) B  
 35) B; 36) D; 37) D; 38) A; 39) A; 40) C; 41) B; 42) B; 43) C; 44) A; 45) D; 46) A; 47) A; 48) A; 49) A; 50) C  
 51) C; 52) C; 53) B; 54) C; 55) C; 56) C; 57) A; 58) D; 59) C; 60) C; 61) B; 62) A; 63) B

#### 多选题：

1) ABCD; 2) ABCD; 3) ABCD; 4) ABCD; 5) ABCD; 6) ABD; 7) ABCD; 8) ABD; 9) AB; 10) ABD; 11) ACD; 12) ABCD; 13) ABCD  
 14) ABC; 15) BCD; 16) ABCD; 17) ABCD

#### 判断题：

1) √; 2) √; 3) ×; 4) ×; 5) √; 6) ×; 7) √; 8) √; 9) √; 10) √; 11) ×; 12) ×; 13) ×; 14) ×; 15) √; 16) ×; 17) √; 18) √; 19) ×; 20) ×; 21) √; 22) √; 23) √; 24) ×; 25) √; 26) √; 27) √; 28) √; 29) √; 30) ×; 31) √; 32) ×; 33) ×; 34) √; 35) √; 36) √; 37) ×; 38) ×; 39) √; 40) √; 41) √; 42) √; 43) √; 44) √; 45) ×; 46) √; 47) √; 48) ×; 49) √; 50) ×

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（共67题）</b>						
1	我国采用ISO9001标准经历了等效采用到等同采用的过程，第一次等同采用ISO9001标准是（ ）。	1988年	1992年	1994年	2000年	
2	组织的宗旨可被表述的内容，不包括（ ）。	愿景	使命	价值观	方针和目标	
3	对于大多数组织，应视外部环境为（ ）。	可控因素	制约因素	易变因素	不变因素	
4	组织环境指对组织（ ）的方法有影响的内部和外部因素的组合。	经营和决策	质量管理	建立和实现目标	持续改进	
5	以下哪些活动不属于质量保证活动？（ ）	产品出厂检验	编制作业指导书	内部审核	管理评审	
6	组织需策划应对风险和机遇的措施，应对风险和机遇，为提高质量管理体系有效性、（ ）以及防止不利影响奠定基础。	增强顾客满意	获得改进结果	保证产品和服务质量	确保体系适宜性	
7	应用过程方法可通过采用PDCA循环以及始终（ ）对过程和整个体系进行管理，旨在有效利用机遇并防止发生不良结果。	进行持续改进	进行风险识别	坚持防范风险	基于风险思维	
8	我国的财政政策发生变革，意味着组织面临的（ ）发生了变化。	内部环境	外部环境	具体环境	行业环境	
9	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（ ）。	输入源	输入	输出	输出接收方	
10	GB/T19001-2016标准对沟通质量方针提出了要求，下列描述不正确的是（ ）。	质量方针应在组织内得到沟通	质量方针应形成文件的信息，可获得并保持	质量方针应在组织内得到理解和应用	适宜时，质量方针应通过销售合同与顾客沟通	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	关于理解相关方的需求和期望，以下说法正确的是（ ）。	相关方的需求和期望通常与顾客的需求和期望一致的	各相关方的需求和期望可作为对于持续满足法律法规要求的风险评估的输入	当各相关方的需求和期望有冲突时以顾客要求为准	以上都对	
12	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（ ）。	社会因素	生理因素	心理因素	物理因素	
13	依据GB/T19001-2016标准9.1.1条款，以下错误的是（ ）	组织应确定需要监视和测量的对象	组织应确定监视和测量的时机	组织应保存所有实施监视和测量活动的成文信息	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	
14	组织的知识来源于内部时，可以考虑（ ）	学术交流	标准	专业会议	从过程、产品和服务的改进结果	
15	为控制成文信息，适用时组织应关注的活动不包括（ ）	编制和更新	分发、访问、检索和使用	储存和防护	保留和处置	
16	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（ ）	更改评审的结果	授权进行更改的人员	根据评审所采取的的必要措施	可追溯的信息	
17	需要时，组织应采用适当的方法识别输出，其目的是（ ）	满足产品和服务的标识要求	以确保产品和服务合格	确保产品的可追溯性	以上都是	
18	组织在确定所要求的交付活动的覆盖范围和程度时，应考虑下列哪些活动（ ）。	家电产品的三包协议	家电产品中有毒化学物残留	一次性PET水瓶废弃后的回收	以上都是	
19	依据GB/T 19001-2016标准，针对设计和开发的（ ），设计和开发输入应是充分和适宜的，且应完整、清楚。	输出	评审	目的	控制	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
20	GB/T19001采用基于风险的思维，以下说法哪个是不正确的（ ）	标准要求组织理解其组织环境，并以确定风险作为策划的基础。	组织应将风险管理过程形成文件。	组织有责任应用基于风险的思维，并采取应对风险的措施，包括是否保留成文信息，以作为其确定风险的证据。	质量管理体系的主要用途之一是作为预防工具。	
21	GB/T 19001-2016标准鼓励组织获取知识方法，不包括（ ）	总结经验	专家指导	标杆对比	岗位调整	
22	关于成文信息的要求，以下哪个说法是不正确的（ ）	组织应对内部和外部因素的相关信息监视和评审，形成文件加以保持	保持成文信息的要求并不排除机遇特殊目的，需要保留同一成文信息	“成文信息”适用于所有的文件要求。	组织有责任确定需要保留的成文信息及其存储时间和所用载体	
23	GB/T19004标准结构的输出是（ ）	产品和服务	顾客满意	对组织具有满足顾客和其他有关相关方需求和期望的能力的信心	质量管理体系的结果	
24	某公司针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，可参照（ ）来制订。	GB/T19011	GB/T19015	GB/T19025	GB/T19016	
25	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（ ）标准。	GB/T19024	GB/T19025	GB/T19016	GB/Z19027	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
26	关于技术状态管理，下列说法不正确的是（ ）	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。	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	技术状态管理适用于产品生产周期的每个阶段	技术状态管理计划不一定形成文件	
27	质量改进是消除（ ）的问题。	偶发性	系统性	隐患性	复杂性	
28	不合格原材料让步接收，属于（ ）。	风险规避	风险分担	风险自留	风险隔离	
29	风险识别不包括对（ ）的识别。	风险源	事件	原因和潜在后果	组织环境	
30	认证人员自被撤销执业资格之日起（ ），CCAA不再受理其注册申请。	5年内	6个月内	3年内	1年内	
31	审核方案是针对（ ）的一组(一次或多次)审核的安排。	特定时间段所策划,并具有特定目的	审核管理要求	具有特定目的	特定时间段所策划	
32	确定审核所需的时间应考虑（ ）。	审核的成本与费用	受审核方的规模与风险	受审核方的付费能力	审核组成员的能力	
33	GB/T19011《管理体系审核指南》为实施管理体系审核活动的( )提供了指南。	选取和检查	确定和评价	选取和确定	复核和检查	
34	互动的审核技术主要是指（ ）的相互交流。	审核组成员与认证机构	受审核方与认证机构	审核组与受审核方人员	审核组内成员	
35	与审核准则有关的并且能够证实的记录、事实陈述或其他信息是（ ）。	审核记录	审核证据	审核报告	审核活动	
36	认证机构应考虑来自（ ）修改或调整审核方案。	经营相关方的建议和要求	以往审核过程中反馈的相关信息	组织领导的意图	市场客户的满意度	
37	审核准备阶段的文件审核的目的包括（ ）。	熟悉审核方法	收集信息	学习审核程序	了解认证情况	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
38	质量是一组固有（ ）满足要求的程度。	特性	品质	行为的特性	特征	
39	针对GB/T19001-2016标准关于形成文件的信息的管理要求，以下说法正确的是（ ）	2015版新标准未规定质量手册、程序文件，所以不必编写质量手册和程序文件	组织已有的文件控制程序和记录控制程序必须更名为《形成文件的信息控制程序》	新版标准结构是组织的方针、目标和过程文件结构的范本	组织的质量管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持	
40	GB/T19001-2016 7.3条款指人员意识，要求组织就确保其控制范围内的工作人员知晓（ ）	员工高超技能	员工对企业的贡献	偏离QMS要求的后果	企业高质量高效益	
41	GB/T19001-2016标准要求，设计和开发输入应完整、清楚，是为了（ ）	满足设计和开发的输出	满足设计和开发的评审	满足设计和开发的目的	满足设计和开发的控制	
42	依据GB/T19001-2016标准第9章绩效评价中监视、测量、分析和评价（9.1）的说明总则（9.1.1条款），组织就评价质量管理体系的（ ）	绩效和有效性	符合性和有效性	适宜性、充分性和有效性	以上全部	
43	以下不属于设计和开发输入“应考虑的内容”的是（ ）	适用的法律法规要求	产品说明书	组织已经承诺实施的标准或规范	由于产品和服务的性质导致的潜在失效模式	
44	关于质量目标，以下说法不正确的是（ ）	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	质量目标可以是战略性目标，也可以是操作层指标	质量目标应是量化，可考评的	质量目标应与质量方针一致	
45	与顾客沟通的内容包括（ ）	提供与产品和服务相关的信息	处置或控制顾客财产	关系重大时，有关应急措施的特殊要求	以上全部	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
46	理解相关方的需求和期望，组织应确定（ ）	对质量管理体系有影响的相关方	质量管理体系的范围	产品和服务的特性	组织的经营战备	
47	不属于风险和机遇方面所做的策划是（ ）	应对风险和机会的措施	如何将措施融入质量管理体系过程并实施	如何评价这些措施的有效性	变更的策划	
48	GB/T19001-2016标准指出对外部供方的信息，在沟通之前所确定的要求是充分的，其沟通内容不包括（ ）	所提供的产品、过程和服务	能力，包括所要求的人员的资质	对外部供方绩效控制与管理	拟在外部供方现场实施的验证或确认活动	
49	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可行的情况，用来应对（ ）的需求	组织	顾客	组织或其顾客	组织和其顾客	
50	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（ ）	股票持有人	文件资料管理人员	售后服务人员	产品的设计开发人员	
51	依据GB/T19001-2016标准8.3.4条款，以下错误的的（ ）	组织对设计和开发过程运行控制的活动就是评审、验证和确认	评审活动是为了评价设计和开发的结果满足要求的能力	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要求	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性能要求	
52	依据GB/T19001-2016标准9.1.1条款，以下错误的是（ ）	组织应确定需要监视和测量的对象	组织所确定监视和测量的时机	组织应保存所有实施监视和测量活动的形成文件的信息	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	
53	审核计划中应明确使用的审核方法，包括所需的审核抽样范围：以获得足够的审核证据，适用时还包括（ ）。	现场审核方案	审核方案的设计	抽样方案的设计	审核抽样人员	
54	认证机构应提前与客户就审核计划进行沟通，并商定（ ）	认证过程	认证结论	认证机构管理人员	审核日期	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
55	最高管理层是高层指挥和控制组织的（ ）。	某个人	一个人或一组人	一组人	一个人	
56	在管理体系高层结构中，“组织环境”是组织建立、实施、保持和改进其管理体系的基石，其构成不包括（ ）	理解组织及其环境	确定管理体系范围	合规性要求	管理体系	
57	审核计划应提交（ ）进行确认。	认证机构领导	受审核方	审核委托方	当地政府	
58	ISO9001:2015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他管理体系标准要求进行（ ）	协调或整合	融合	整合	协调	
59	GB/T19001-2016标准所阐述的质量管理原则不包括（ ）	以顾客为关注焦点、过程方法	领导作用、循证决策	管理的系统方法、与供方互利的关系	全员参与、关系管理、改进	
60	质量的定义是：客体的一组固有特性满足（ ）的程度。	要求	顾客要求	相关方要求	法律法规要求	
61	以下哪个不是ISO9001：2015基本结构示意的PDCA循环图中输出的要求（ ）	顾客满意	产品和服务	产品质量	质量管理体系的结果	
62	下列关于GB/T19001-2016标准采用的方法，描述最恰当的是（ ）。	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结合	采用风险管理办法，将PDCA（策划、实施、检查、处置）循环与过程方法相结合	采用基于风险管理的PDCA（策划、实施、检查、处置）循环方法	采用基于PDCA（策划、实施、检查、处置）循环的过程方法	
63	为正确理解和实施GB/T19001-2016标准提供必要基础的标准是（ ）。	ISO10001《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》	ISO9004《追求组织的持续成功 质量管理方法》	GB/T19000《质量管理体系 基础和术语》	GB/T19011《管理体系审核指南》	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
64	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（ ）。	市场环境	内部和全部的变化	组织环境	变化需要	
65	2015版新标准中提到的质量管理原则不包括（ ）。	以顾客为关注焦点	管理的系统方法	领导作用	持续改进	
66	以下不属于质量管理体系审核准则的是（ ）。	公司与顾客签订的协议	公司生产用工艺卡片	岗位操作法	向导提供的竞争对手的《生产操作规范》	
67	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/深化、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？	5.1.1h	6.2.2	5.3d	7.3d	
<b>（二）多选题（共49题）</b>						
1	工作环境是指工作时所处的一组条件，条件包括（ ）	物理的因素	社会的因素	心理的因素	环境的因素	
2	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？（ ）	相关方的需求和期望	组织及其环境	质量管理体系的结果	顾客要求	
3	确定质量管理体系范围时，应该考虑（ ）	与组织的宗旨和战略方向相关并影响其质量管理体系实现预期结果能力的外部因素和内部因素	与组织质量管理体系有关的利益相关方的要求	组织的产品和服务	任何不适用要求的正当理由	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
4	在质量管理体系中应用过程方法能够（ ）	理解并持续满足要求	从增值的角度考虑过程	获得有效的过程绩效	在评价数据和信息的基础上改进过程	
5	最高管理者应制定、实施和保持质量方针，质量方针应（ ）	适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向	为建立质量目标提供框架	包括满足适用要求和持续改进质量管理体系的承诺。	为相关方所获取	
6	GB/T 19001-2016标准哪些条款与战略有关？（ ）	4.1理解组织及其环境	5.1领导作用和承诺	9.2内部审核	9.3管理评审	
7	按照GB/T19001-2016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（ ）。	有效的	充分的	适宜的	可信的	
8	依据GB/T19001-2016标准要求，组织应对风险和机遇可为（ ）奠定基础。	提高质量管理体系的有效性	实现改进	创造利润	防止不利影响	
9	组织应对设计和开发过程进行控制，以确保（ ）。	规定拟获得的结果	实施评审、验证、确认活动	针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施	保留设计开发过程控制活动的成文信息	
10	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（ ）	总结经验	专家指导	标杆对比	风险应对	
11	下列哪些是组织应保留有关产品和服务放行的成文信息？（ ）	符合接收准则的证据	可追溯到授权放行人员的信息	描述获得的让步	描述所采取的措施	
12	下列成文信息哪些是要求组织保持的（ ）	质量手册	质量计划	产品加工图纸	培训记录	
13	在确定质量管理体系的适用性时，组织可根据其（ ），对相关要求的适用性进行评审	规模和复杂程度	所采用的管理模式	活动领域以及所面临的风险和机遇的性质	产品类别	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
14	GB/T19004标准中关于绩效评价的方法有（ ）	内部审核	标杆对比	自我评价	管理评审	
15	根据管理体系审核员注册准则，审核员申请人审核经历要求，应满足以实习审核员的身份，作为审核组成员在审核员以上注册资格人员的指导和帮助下完成（ ）	至少4次相应领域完整体系审核	现场审核经历不少于15天	现场审核应覆盖相应领域认证标准的所有条款	全部审核经历不少于20天	
16	审核报告应当提供完整准确的审核过程, 并包括和引用（ ）内容。	审核委托方	审核组和受审核方在审核中的参与人员	审核的费用情况	审核发现和相关证据	
17	适当时, 审核报告可包括或引用（ ）内容。	审核结论	审核过程综述	对审核方案或后续审核的影响	识别的良好实践	
18	对审核方案的管理是（ ）。	人员管理的一部分	贯穿于认证活动的始终	限于审核过程与审核活动	认证管理的重要部分	
19	审核方案可能的风险包括（ ）。	策划不充分、资源配备不足	信息沟通不畅	执行过程偏离审核方案目标	监视、评审、改进审核方案不及时	
20	组织应确定内外部沟通的（ ）。	内容	时间	对象	效果	
21	确定管理体系范围时，组织要考虑其确定的（ ）是否适宜。	内部因素	相关方的要求	组织场所	外部因素	
22	认证证书的内容应包括（ ）。	客户名称和地理位置	组织人数	证书的生效日期	临时场所地	
23	内部审核是为了评价管理体系运行的（ ）。	符合性	有效性	完整性	充分性	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
24	GB/T19001标准规定了质量管理体系要求，主要关注（ ）。	领导作用	增进顾客满意	管理体系有效性	持续改进	
25	审核计划中应包括（ ）	本次及其后续审核的时间安排	审核准则	审核组成员及分工	审核的日程安排	
26	理解组织环境确定了对组织（ ）有影响的各种因素。	宗旨	风险	目标	可持续性	
27	组织对体系运行的策划中有些过程中外包的，对外包的控制类型和程度取决于（ ）。	外包的性质	外包的风险	外包的交付物	外包的机遇	
28	组织中人员能力的获取可以通过（ ）途径得到。	教育	考核	培训	经验	
29	领导作用章节主要由（ ）组成。	领导作用与承诺	资源	组织的岗位、职责和权限	方针	
30	以下属于与审核有关的原则的是（ ）。	基于证据的方法	公正表达	独立性	职业素养	
31	下列哪些情况应当形成文件化信息（ ）	对于部门职责相关的岗位说明书	管理体系标准中有要求形成文件化信息的	没有文件化信息支持下，无法确保过程结果有效实现的	为持续改进、经验传递、积累知识等原因所需的形成文件信息的	
32	组织的管理体系初次认证应包括的审核活动是：（ ）	审核准备	第一阶段审核	第二阶段审核	认证决定	
33	管理体系认证审核末次会议的内容包括（ ）。	报告审核发现	宣布审核结论	提出认证的推荐性意见—认证决定	提出改进措施	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
34	审核的基本方法是抽样，以下是典型的审核抽样步骤的有（ ）。	确定样本量	选择抽样的总体范围和组成	明确抽样方案和目标	收集评价和报告结果并形成文件。	
35	管理体系审核的范围即（ ）	组织的全部经营管理	组织的全部管理范围	组织根据其业务、组织、位置、资产和技术等方面的特性确定的管理体系范围	组织承诺按照标准要求建立、实施和保持管理体系的范围	
36	随着现场审核活动的进展，可以（ ）	更改审核范围	修改审核计划	改变审核目的	改变审核对象	
37	按照建立和实施质量管理体系的基本工作程序, GB/T19001从结构模式和内容上可以分为（ ）。	质量管理体系的总体要求	与管理职能相关的要求	与过程方法相关的要求	与检测分析和改进相关的要求	
38	ISO9001:2015标准使组织能够使用过程方法，并结合（ ），将其质量管理体系与其他管理体系标准要求协调或整合。	PDCA 循环	基于风险的思维	风险管理	管理的系统方法	
39	确保整合管理体系有效运行的措施包括（ ）。	重视人力资源的管理	合理配备资源	认真做好各种运行记录	管理部门应具有强有力的管控和指挥能力	
40	质量管理体系与环境管理、职业健康安全管理体系整合的意义包括（ ）。	降低管理和认证费用，促进体系认证工作的开展	减少管理上的不协调，提高管理效率	各管理领域可以优势互补	提供整体解决问题的手段	
41	GB/T19001-2016标准采用的过程方法，该方法结合了（ ）。	“策划-实施-检查-处置”（PDCA）循环	风险管理	基于风险的思维	管理的系统方法	

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
42	实体可能是（ ）。	非物质的	组织未来的状态	项目计划	一个产品	
43	以下关于“关系管理”的描述，不正确的是（ ）。	关系管理的核心就是让顾客满意	关系管理就是组织与顾客搞好关系	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	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	
44	ISO9001:2015标准中，关于质量管理原则的描述，以下哪一个不是正确的？	循证决策	关系管理	与供方互利的关系	基于事实的决策方法	
45	2015版新标准中提到的质量管理原则包括（ ）。	以顾客为关注焦点	管理的系统方法	领导作用	持续改进	
46	下列哪些不是质量检验阶段质量管理的特点（ ）	内部质量管理与外部质量保证相结合	事后把关为主	预防与检验相结合，全面管理	把关与部分预防相结合	
47	质量管理体系标准的产生与发展经历的阶段主要有（ ）。	标准的产生阶段	标准的提升阶段	标准的固化阶段	标准的发展阶段	
48	若把质量管理看作一个连续的过程，那么（ ）就构成了这一过程最主要的三个阶段，国际知名质量专家朱兰将其称为质量管理三部曲。	质量策划	质量控制	质量检验	质量改进	
49	下列不属于质量管理体系审核准则的是（ ）	公司编写的质量管理体系文件	化工公司收集的适用环境相关的法律法规	化工公司的消防演练记录	化工公司的产品检验规程	
<b>（三）判断题(共40题)</b>						
1	贯彻实施GB/T19001-2016标准要求统一不同质量管理体系架构。					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
2	审核证据是指能够证实的记录、事实陈述或其他信息。					
3	质量方针应为有关相关方所获取。					
4	组织只需按照GB/T19001标准实施了质量管理体系要求就能保证产品和服务符合要求。					
5	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。					
6	组织按照GB/T19001-2016标准8.4的要求就能够对外包过程进行有效地控制。					
7	对质量管理体系进行适宜性的评价方法就是内部审核。					
8	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。					
9	审核方案与审核计划不同，审核计划是对审核方案中一次具体审核实施的策划。					
10	审核流程是认证流程的重要组成部分。					
11	审核范围和受审核方质量管理体系的范围是一样的。					
12	固有特性是内在特性，也包括了人们所赋予的特性。					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
13	对质量管理体系进行评价的方法就是内部审核。					
14	创新是新的或变更的实体实现或重新分配价值。					
15	在组织和顾客之间未发生任何交易的情况下，组织生产的输出是产品。					
16	质量管理原则中的领导作用是指各级领导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。					
17	质量的定义是：客体的一组固有特性满足相关方要求的程度。					
18	秉持改进原则能使组织不断改进过程绩效，增强组织能力和顾客满意。					
19	循证决策原则是指基于数据和信息的分析和评价的决策，更有可能产生期望的结果。					
20	关系管理包括各利益相关方：供方、合作伙伴、顾客、投资者、雇员或社会。					
21	ISO9001:2015标准是ISO9001标准第3次修订。					
22	ISO9001:2015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，将其质量管理体系与其他管理体系标准要求进行协调或整合。					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
23	某公司针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，可参照GB/T19015来制订。					
24	认证制度1903年发源于英国。					
25	组织应保存所有实施监视和测量活动的形成文件的信息。					
26	一个生产型上市企业，股票持有人不属于组织控制范围内从事影响质量绩效工作的人员。					
27	GB/T19001-2016标准8.5.3的题目是顾客或外部供方的财产。					
28	组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。在承诺向顾客提供产品和服务之后，组织应进行评审。					
29	组织应针对相关职能、层次和质量管理体系所需的过程建立质量目标。					
30	根据GB/T19001-2016标准8.6条款，组织应在适当阶段实施策划的安排，目的是确保产品和服务的结果得到证实。					
31	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和局限，还要考虑从外部供方获得的资源。					
32	根据GB/T19001-2016标准7.1.4条款，物理因素包括温度、非歧视、卫生、照明等。					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
33	组织应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务。					
34	组织确定来自外部的质量管理体系所需成文信息，你认为可以只考虑国家标准。					
35	在创建和更新成文信息时，应进行评审和批准，以确保有效性。					
36	组织应确定并配备有技能的人员，以有效实施质量管理体系，并运行和控制其过程。					
37	组织应确保在其控制下工作的人员知晓他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处。					
38	组织应对生产或服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。					
39	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。					
40	“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GB/T19001-2016标准条款8.5.1。					
<b>（四）情景题（案例分析题）（共14题）</b>						
1	某平板玻璃生产企业依据GB/T11614-2009《平板玻璃》标准进行生产和质量检测，平板玻璃的尺寸、外观质量和光学性能是出厂必检项目，所用检测设备包括钢直尺、外径千分尺、塞尺、分光光度计等，在生产流水线上采用计算机控制系统自动检测外观质量，发现外观不合格，自动报废处理。作为公司的企业首席质量官，请阐述对该企业监视和测量资源的管理思路。					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
2	在某危改住宅小区的施工工地，工人正在进行钢筋绑扎。工地监理发现某部位钢筋直径偏细，于是要求停工并向设计院询问。设计院经核对后承认出现了计算错误，并说由于计算机辅助软件设计的，很准确，设计人员一般情况下就不再核对计算了，可能是计算机软件出错了。作为工地监理方的首席质量官，您该如何协调解决。					
3	造纸厂铜版纸“QMG-01工艺指导书”技术参数要求：当定量 $\geq 105\text{g}/\text{m}^2$ 时，超级压光工序线压力不得大于 $2\text{MPa}$ ，你作为企业首席质量关来到铜版车间看到，正在制造定量为 $110\text{g}/\text{m}^2$ 的铜版纸，超级压光工序压力为 $3.0\text{MPa}$ ，并基本稳定在这一压力上。你会如何确定并解决这个问题？					
4	零件加工车间规定不合格品率不能大于1%。查上个月的不合格品率统计报表，发现上个月前15天的不合格率在0.5%到0.7%左右，但是后15天的不合格品率为0.95%至1%之间。问车间主任：“不合格品率已经连续15天接近1%了，车间对此情况是否采取了措施？”车间主任说：“是吗？有这样的情况吗？我真没注意。不过，好在还没有超过1%，问题不大”。作为该公司的企业首席质量官，您该如何处理？					
5	以营销部门为例，请阐述如何把基于风险的方法，应用在营销管理过程中。					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
6	公司销售部部长告诉你：“自体系运行以来，没有收到任何顾客投诉，也没有出现过顾客退货的情况，这说明顾客对我们的产品质量很满意。”你认为这种说法对吗？作为这家公司的首席质量官，你会用什么方法管理顾客满意？					
7	改进是质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求管理的能力，改进应自觉、有计划、系统地进行。问：改进包括哪几个方面，并简述各方面如何实施？					
8	GB/T19001-2016标准提出“确保质量管理体系要求融入于组织的业务过程”，那么组织的人力资源管理过程至少应融入GB/T19001-2016标准哪些条款的要求？					
9	结合你所在企业的实际，说明预防措施过程输入的数据来源有哪些？					
10	某公司A负责楼房的设计、开发、建筑，但公司没有设计能力，由项目经理将设计分包给另一工程公司B，在这种情况下，A公司是否可以说GB/T19001-2016标准8.3条款不适用？为什么？A公司应如何做才能满足 GB/T19001-2016标准的要求？					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	某工厂为某国外品牌公司提供多种部件，产品图纸及主要工艺都由该品牌提供。半年后，该工厂生产发展，将其中某些部件转包给另一专业工厂生产，未经该品牌公司的许可，将图纸和工艺也全部转交给该专业工厂。你觉得这种做法对吗？如果作为这家公司的首席质量官，你会如何管理？					
12	配车间一名喷漆工在喷涂控制柜面板时，用小桶收集残漆，再倒入储漆桶与新漆混合使用，结果因残漆带入尘土使喷枪堵塞，面板喷漆后表面粗糙不平，油漆工对审核员说：“厂长告诉我，此漆很贵，不能浪费，没有告诉我如何做才对。”如果作为这家公司的首席质量官，你会从哪几个方面改进管理。					
13	一家烟叶复烤公司上个月的复烤片烟水分检测记录显示水分严重偏低，已产生烤焦情况的记录。询问对这批烤焦的烟叶是如何处置的，工艺质量科长提供了就此次烟叶烤焦的情况，车间主任、带班长和责任人进行了书面检查、通报批评和经济处罚，并进行原因分析会的记录。针对这个情况，作为这家公司的企业首席质量官，说说你的管理思路。					
14	一家生产汽轮机油过滤设备的企业销售科长介绍说“我们是采用美国技术生产的新产品，过滤效果良好，公司成立短短2年时间就已售出了约300多台，全国各大电厂均有我们的产品，深受广大用户的好评“，于是再询问销售科长“产品保修是多长时间，售出以后保修期间内出现故障如何解决？”销售科长说：“我们公司的产品质量非常好，目前公司产品主要问题是供不应求，保修期内一般不会出现问題，因此目前公司还没有策划售后服务的问题。”作为这家公司的首席质量官，你觉得这家公司目前这个情况存在哪些需要改进的？有哪些具体措施？					

## 七、企业质量管理体系建设（共170题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>参考答案</b>						
<p><b>单选题：</b>            1) B; 2)C; 3)B; 4)C; 5)B; 6)B; 7) D; 8)B; 9)C; 10)D; 11)B; 12)B; 13)C; 14)D; 15)A; 16)D; 17)B; 18)D; 19)C; 20)B; 21)D; 22)A; 23)C; 24)B; 25)A; 26)D; 27)B; 28)C; 29)D; 30)A; 31)A; 32)B; 33)C; 34)C; 35)B; 36)B; 37)B; 38) A; 39)D; 40)C; 41)C; 42)A; 43)B; 44)C; 45)D; 46)A; 47)D; 48)C; 49)C; 50)A; 51)A; 52)C; 53)C; 54)D; 55)B; 56)C; 57)B; 58)A; 59)C; 60)A; 61)C; 62)A; 63)C; 64)C; 65)B; 66)D; 67)A.</p> <p><b>多选题：</b>            1) ABCD; 2) ABD; 3) ABCD; 4) ABCD; 5) ABC; 6) ABD; 7) BC; 8) ABD; 9) ABCD; 10) ABC; 11) AB; 12) ABC; 13) ABC; 14) ABCD; 15) ABC; 16) ABD; 17) ABCD; 18) BD; 19) ABCD; 20) ABC; 21) ABD; 22) AC; 23) AB; 24) BC; 25) BCD; 26) ACD; 27) ABD; 28) ACD; 29) ACD; 30) ABCD; 31) BCD; 32) BCD; 33) AB; 34) ABCD; 35) CD; 36) ABC; 37) ABCD; 38) AB; 39) ABCD; 40) ABCD; 41) AC; 42) ABCD; 43) ABD; 44) CD; 45) ACD; 46) ACD; 47) ABCD; 48) ABD; 49) BC.</p> <p><b>判断题：</b>            1) ×; 2) ×; 3) ×; 4) ×; 5) ×; 6) ×; 7) ×; 8) √; 9) ×; 10) √; 11) ×; 12) ×; 13) ×; 14) √; 15) √; 16) √; 17) ×; 18) √; 19) √; 20) √; 21) ×; 22) √; 23) √; 24) √; 25) ×; 26) √; 27) √; 28) ×; 29) √; 30) ×; 31) √; 32) ×; 33) √; 34) ×; 35) ×; 36) ×; 37) √; 38) √; 39) √; 40) √.</p> <p><b>情景题：略</b></p>						

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（共49题）</b>						
1	（ ）规定了组织卓越绩效的评价要求。	ISO9001《质量管理体系 要求》	GB/T19580《卓越绩效评价准则》	GB/Z19579《卓越绩效评价准则实施指南》	GB/T19008《质量管理体系 业绩改进指南》	
2	以下属于卓越绩效评价准则中“七大类目”的是（ ）。	产品和服务	领导作用	经营结果	生产过程	
3	《卓越绩效评价准则实施指南》国家标准（ ）。	规定了组织卓越绩效的评价要求	规定了质量奖的申报评价要求	为组织追求卓越绩效提供了实施指南	为企业提供了追求卓越绩效的途径	
4	《卓越绩效评价准则》国家标准中，支持过程是指（ ）的过程。	不直接创造价值，但为价值创造过程提供支持	直接创造价值，为价值创造过程提供支持	不直接创造价值，不为价值创造过程提供支持	直接创造价值，但不为价值创造过程提供支持	
5	组织应建立关键绩效测量系统监测其实施进展情况，并预测关键绩效与（ ）相比较。	组织的长远规划	组织的当前绩效	竞争者的当前绩效	竞争者的预测绩效	
6	组织确定顾客群和细分市场的目的是（ ）。	有利于组织间的交流和学习	了解顾客和市场，确保产品符合市场需要	为组织销售提供方便条件	《卓越绩效评价准则》国家标准的要求	
7	重复多次购买该企业的产品并向他人推荐的顾客属于组织的（ ）。	直接顾客	忠诚顾客	最终顾客	老顾客	
8	《卓越绩效评价准则》（2012版）评分指南中，赋予“经营结果”的总得分是（ ）分	100	110	120	400	
9	卓越绩效评价准则是质量奖评审的依据，是（ ）制度的技术文件。	国家质量奖奖励	国家质量奖励	质量奖评审	卓越绩效考核	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
10	组织高层领导为确保战略规划和目标的实现，应为价值创造过程和（ ）配置资源。	非价值创造过程	生产过程	支持过程	经营过程	
11	《卓越绩效评价准则》(2012版)中，“社会责任”评分项是属于（ ）类目中。	领导	战略	资源	经营结果	
12	GB/T19580主要参照世界上最有影响的（ ）而制定的。	美国波多里奇国家质量奖	日本戴明奖	欧洲质量组织奖	A+B+C	
13	价值创造过程不包括（ ）。	采购	生产	销售	检验	
14	“过程”评分项分数为50%，表示方法（ ）。	不适用	适宜该评分项的要求	没有展开	针对该评分项的总体要求，有系统、有效的方法	
15	“学习”的评价要点是（ ）。	通过循环评价和改进，对方法进行不断完善；	组织完成过程所采用的方式方法；	方法是否持续应用；	以上都不对	
16	（ ）是组织运营最要重的过程，多数员工介入这些过程，给组织的股东和其他主要相关方带来实际的经营结果。	支持过程	经营过程	价值创造过程	关键支持过程	
17	从动性的“资源、过程和结果”三角的构成是（ ）。	领导、资源和经营结果	资源、过程管理和结果	资源、过程管理和经营结果	资源、测量、分析与改进和经营结果	
18	链接两个三角的“链条”且是组织运作之基础的是（ ）。	领导作用	测量、分析和改进	顾客和市场	过程管理	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
19	《卓越绩效评价准则》适用于追求卓越绩效的（ ）。	经过ISO认证的各类组织	生产企业	各类组织	申报质量奖的组织	
20	（ ）用于评价组织的战略目标和战略规划制定、部署及其进展情况。	战略	顾客与市场	资源	测量、分析与改进	
21	美国波多里奇国家质量奖获得者的得分在（ ）之间。	800~900	650~750	700~850	900 以上	
22	以下卓越绩效评分过程正确的是（ ）。	了解组织、逐项的定量评价、综合评价	逐项的定性评价、逐项的定量评价、综合评价	了解组织，逐项的定性评价、逐项的定量评价、综合评价	了解组织，逐项的定性评、综合评价	
23	卓越绩效评分过程中，当由若干评价人员进行合议评价，合议规则不正确的是（ ）。	评分极差小于等于15%时，使用中间分	评分极差为20%或25%时，必须通过讨论决定	评分极差大于等于30%时，必须讨论决定	以上都不对	
24	卓越绩效评价准则中质量的概念包括（ ）。	产品和服务的质量、过程的质量	工作的质量、体系的质量	组织经营的质量	以上都是	
25	被普遍采用的战略过程通常可不包括哪一个步骤（ ）。	评估当前业绩、评价组织治理	聘请战略专家	分析内外部环境、综合分析战略因素	选择执行最佳方案	
26	战略制定过程不妥的方法是（ ）。	自上而下型	自下而上型	上下结合型	内外结合型	
27	战略规则的分类不包括（ ）。	按职能分类	按重要性分类	按时间长短分类	按事业部分类	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
28	下列关于顾客满意的论述不正确的是( )。	顾客满意是顾客对其要求已被满足的程度感受	满意水平是可感知的效果和期望之间的差异函数	如果顾客不满意,就会产生抱怨,因此没有投诉,即可认为顾客满意	顾客满意度是对顾客满意程度的定量化描述	
29	当前情况下他们对企业的产品有购买欲望但没有购买力的是( )	关键顾客	竞争对手顾客	潜在顾客	普通顾客	
30	与GB/T19580《卓越绩效评价准则》联合使用的标准是( )。	GB/Z19581《卓越绩效评价准则实施指南》	GB/Z19579《卓越绩效评价准则实施指南》	GB/T19581《卓越绩效评价准则实施指南》	GB/T19579《卓越绩效评价准则实施指南》	
31	与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体称为( )。	相关方	受益方	高层领导	中间商	
32	人力资源管理体系不包括( )。	工作系统	激励机制	信息技术系统	员工培训与教育体系	
33	培训效果评价的主要目的是衡量组织目标和培训目标是否实现,基于长期的考虑,应进行( )。	学员自我评价	培训者训后评价	管理者跟踪评价	工作阶段性评价	
34	员工满意程度调查的主要目的是了解( )。	员工满意程度高低	改进的出发点	对领导的抱怨	对薪酬的意见	
35	传统的企业与供应商的关系是竞争关系,它主要表现为( )。	价格驱动	需求驱动	利益驱动	关系驱动	
36	现代的企业与供应商的关系是合作伙伴关系,他主要表现为( )。	单赢	互利双赢	价格互动	利益驱动	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
37	以下说法不正确的是（ ）。	具有增值作用的过程链构成了价值链	采用供应链管理模式，可使企业在最短时间里寻找到最好的合作伙伴，用最低的成本、最快的速度、最好的质量赢得市场	供应链管理是效益导向的，价值供应链管理是效率导向的	以上都不对	
38	以下哪个不是质量奖十一项核心价值观（ ）。	以经济效益为中心	敏捷性	基于事实的管理	社会责任	
39	认为“全面质量管理就是全公司范围内的质量管理”的质量专家是（ ）。	戴明	朱兰	石川馨	克劳斯比	
40	下面说法不正确的是（ ）。	过程管理适用于组织的所有部门	价值支持过程面向的是组织的顾客和组织自身	价值创造过程的要求来自于顾客和其他利益相关方，包括内部顾客。	过程管理基于PDCA循环	
41	价值创造过程确定的要求，下面说法不正确的是（ ）。	应当是清晰的	应当是具体的	应当是可量化的、可测量的	以上都不对	
42	对绩效测量系统构成表述完整正确的是（ ）。	由测量绩效的对象、绩效测量的方法、绩效测量手段构成	由测量绩效的对象、绩效测量者或组织、绩效测量结果构成	由测量的绩效对象、测量绩效的方法、绩效测量者或组织、绩效测量手段等要素构成	以上都不对	
43	对知识存在形式说法不正确的是（ ）。	知识以信息、常识、技能形式存在	知识以信息、理解、见识形式存在	创意、记忆通常不是知识存在的形式	以上都不对	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
44	知识的载体和平台说法不正确是的（ ）。。	可以是专利数据库、文档	可以是文档、技术、图纸、程序、指南	可以是软件，但员工和方针除外	以上都不对	
45	以下说法不正确的是（ ）。。	“结果”是方法一展开的结果	“过程”的成熟度如何要看“结果”	“过程”的改进应以“结果”为导向	以上都不对	
46	在组织基于对领先绩效和落后续效的统筹协调工作中，说法不正确的是（ ）。。	处理好轻重缓急	处理好长、短期绩效的关系	应监控实际绩效	应驱动改进和创新	
47	有关《卓越绩效评价准则》绩效测量说法不正确的是（ ）。。	从覆盖范围看，涉及到组织的各部门	从层次看涉及组织整体战略规划的关键绩效，但不是涉及所有过程的绩效	从时间上看也包括日常运作的绩效	以上都不对	
48	以下不是信息资源的主要测量指标（ ）。。	软件系统的开发和应用结果	台式计算机和便携式计算机的数量	专利数量	以上都不对	
49	对资源结果来说，以下说法不正确的是（ ）。。	人力资源方面的结果表达了人力资源管理过程以及组织拥有人力资源的绩效结果	其他资源的结果表达了组织拥有资源的绩效结果	其他资源的结果还表达了人性化的工作环	以上都不对	
<b>(二) 多选题（共31题）</b>						
1	对GB/T19580《卓越绩效评价准则》的正确理解：（ ）	适用于追求卓越绩效的各类组织。	GB/T19580《卓越绩效评价准则》是用于指导组织进行自我评价的。	GB/T19580《卓越绩效评价准则》等同于美国波多里奇国家质量奖。	GB/T19580《卓越绩效评价准则》规定了组织卓越绩效评价的要求。	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
2	在自我评价和质量奖评价时，是按（ ）两类评分项进行评价的。	绩效	战略	过程	结果	
3	卓越绩效评价准则中，评价结果的要点有绩效指标的重要程度、（ ）和与适宜的竞争对手的对比。	战略的实施情况	绩效的当前水平	绩效改进的速度和广度	与标杆的绩效对比	
4	以下哪些是技术资源的主要测量指标（ ）	新产品产值率	专利数量	科技进步奖数	设备投资额	
5	与ISO9000标准相比，《卓越绩效评价准则》国家标准更强调的是（ ）。	消除国际贸易壁垒	为企业提供追求卓越绩效的管理模式	证实企业有稳定满足顾客需求的能力	评价企业卓越绩效成熟度	
6	组织的治理和社会责任结果包括（ ）方面的绩效结果。	组织的治理	公共责任	道德行为	公益支持	
7	评价组织过程管理的主要方面，包括（ ）。	工艺管理过程	产品制造过程	价值创造过程	支持过程	
8	构成组织运作和绩效管理系统的基础是（ ）。	数据	资源	战略	信息	
9	（ ）构成了驱动性的“领导作用”三角。	资源	领导	战略	顾客与市场	
10	《卓越绩效评价准则》共包括是领导、战略、顾客与市场、（ ）和经营结果七大类目。	资源	过程管理	测量、分析与改进	检验、测量与改进	
11	经营结果用于评价组织在主要经营方面的绩效和改进，包括（ ）、运行绩效，以及组织的治理和社会责任绩效。	顾客满意程度	产品和服务的绩效	市场绩效	人力资源绩效	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
12	下面哪些活动属于组织治理的内容：（ ）	批准战略方向	监视和评价高层领导绩效	风险管理	信息披露	
13	组织的社会责任包括以下哪些方面（ ）。	公共责任	道德行为	产品开发周期	公益支持	
14	过程设计的输出，一般有（ ）。	流程图	程序或作业指导书	评审报告	关键绩效指标	
15	组织治理应当致力于以下哪些关键因素（ ）。	组织行为的管理责任	顾客的满意度	内、外部审计的独立性	股东及相关方利益的保护	
16	高层领导在组织内部应当营造以下哪些环境？（ ）。	诚信守法的环境；	有利于改进、创新和快速反应的环境；	促进组织学习和员工学习的环境；	5S管理的环境	
17	企业文化一般包含（ ）。	理念文化	制度文化	行为文化	形象文化	
18	以下哪些属于制定战略的方法？（ ）。	PEST	SWOT	FMEA	BLM	
19	“领导作用三角”由（ ）三要素组成。	领导	战略	资源	顾客与市场	
20	组织的知识包括：（ ）等。	技术革新成果	现场改进成果	合理化建议	专业论文	
21	根据卓越绩效评分指南，对结果的评价主要应包括（ ）。	组织绩效的当前水平	组织绩效的获得方法	与竞争对手和标杆的对比绩效	组织绩效改进的速度和广度	

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
22	下列哪些指标可以作为员工权益、满意度的主要测量指标（ ）。。	工作环境改进	合理化建议	QC小组的数量	员工抱怨率及处理率	
23	GB/T19580-2012制定的主要依据是（ ）。	ISO9000	《中华人民共和国产品质量法》	ISO9001	《质量发展纲要(2011—2020年)》	
24	以下哪些属于组织的公共责任？（ ）。	环境保护	节能降耗	公益支持	安全生产	
25	战略一般具有以下哪些属性？（ ）。	全局性	风险性	长远性	可行性	
26	在测量、分析与改进中，常用的绩效分析方法有：（ ）。	趋势分析	对比分析	因果分析	相关分析	
27	对过程评价四要素中，其中“方法”评价要点是（ ）。	方法的灵活性	方法的适宜性	方法的有效性	方法的系统性	
28	组织治理应当关注以下哪些因素：（ ）。	管理层采取行动的责任	管理的透明性	内、外部审计的独立性	社会责任	
29	组织对顾客与市场细分时，（ ）。	当前的产品顾客与市场细分	未来的产品顾客与市场	竞争对手的顾客与市场	潜在的顾客与市场	
30	绩效预测：（ ）。	是一种管理诊断和策划工具	关注竞争对手的历史表现	包括定性的预测	包括定量的预测	
31	以下哪些是组织的资源：（ ）。	基础设施	信息和知识	相关方关系	技术	
<b>（三）判断题（共50题）</b>						

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
1	《卓越绩效评价准则》GB/T19580-2012规定了组织卓越绩效评价的要求，用于组织自我评价和质量奖的评价。（ ）					
2	组织应对关键绩效进行预测，并将组织的预测绩效与竞争者的当前绩效相比较。（ ）					
3	价值创造过程是指为组织的顾客和组织的经营创造收益的过程。（ ）					
4	组织在进行战略策划时，可采用SWOT、KSF、CBI等科学方法有关数据和信息的分析。（ ）					
5	在组织的知识管理中，有关的顾客信息通常只有顾客的图纸和文件。（ ）					
6	组织应当确定影响员工权益、满意程度和积极性的关键因素，可包括薪酬福利、劳动保护、学习机会、外部再就业等。（ ）					
7	战略目标应当能够均衡地考虑长、短期的挑期和机遇，特别要考虑竞争对手和标杆的绩效目标。（ ）					
8	卓越绩效评价属于质量管理体系是否卓越的符合性评价。（ ）					
9	卓越绩效评价准则中，有关过程的类目包括4.1，4.2，4.3，4.5，4.6。（ ）					

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
10	价值创造过程是组织运营重要的过程，多数员工介入这些过程，并给组织的股东带来实际的经营结果。（ ）					
11	组织的所有工作均应以使命为导向。（ ）					
12	愿景应当是组织全体成员的共同心愿。（ ）					
13	价值观决定了组织对于好与坏、对与错、赞赏或是不屑等问题的判断。（ ）					
14	在满分1000分的定量评分系统中，600分是一个基本成熟的等级。（ ）					
15	自我评价所参照的准则通常有简易的和全面的两种。（ ）					
16	领导应强化组织道德规范，诚信自律，保护股东和其他利益相关方的权益。（ ）					
17	领导与管理的最大区别是：管理是一种变革的力量，而领导是一种程序化的控制工作。（ ）					
18	协调是指及时将人与人、人与组织、组织与组织之间出现的各种矛盾进行协商和调解，使各项工作和谐地发展。（ ）					
19	沟通是实现指挥和协调所必备的手段。（ ）					
20	根据国际惯例，规模较大的公司，其内部治理结构通常由股东会、董事会和经理层组成，它们依据法律赋予的权、责、利相互分工，相互制衡。（ ）					

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	公司并非只是对股东负责，还要对社会负责。（ ）					
22	在确定和贯彻价值观时应考虑科学发展观、社会责任、关注未来等。（ ）					
23	以顾客为导向追求卓越是一个稳定顾客、保持和拓展市场份额的战略性概念。（ ）					
24	顾客的满意、喜爱、重复购买和向他人推荐，是顾客忠诚的具体表现。（ ）					
25	与顾客建立良好的关系，既要了解顾客今天的需求，也要预测顾客未来的需求（ ）					
26	与顾客建立稳定的关系，有助于彼此的信任、信心和忠诚。（ ）					
27	为顾客提供个性化和有特色的产品、服务，以差别化形成组织的核心竞争力。（ ）					
28	组织的学习是一个广义的概念，包含了评价、改进、创新和分享四个要素。（ ）					
29	个人学习可以提高员工的能力和素质，为员工发展带来新机会（ ）					
30	组织不能仅考虑和满足于当前短期的利益，要关注未来。（ ）					

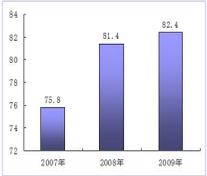
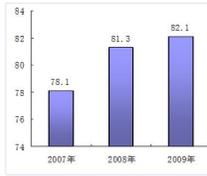
## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
31	创新意味着突破性的变革，将给组织带来新的核心竞争力。（ ）					
32	创新只局限于研发部门的技术创新。（ ）					
33	分析是指从数据和信息中提取具有更深意义的东西。（ ）					
34	优秀的组织在追求自身经营绩效的同时，应自觉履行对社会稳定和发展负有的责任和公民义务。（ ）					
35	组织未来的发展方向和绩效目标通常体现于组织的使命和愿景。（ ）					
36	组织应当营造自上而下的主动参与文化氛围。（ ）					
37	建立引导、激励和管理创新的机制，是确保和提升创新成效的必要前提。（ ）					
38	卓越组织应遵守法律法规和倡导诚信经营，不包括透过与利益相关方的业务往来和沟通渠道，影响组织的相关方。（ ）					
39	应当确保使命、愿景和核心价值观的一致性。（ ）					
40	某一企业集团的子公司，不应在传承集团公司的使命、愿景和核心价值观的基础上，再制定自己的使命、愿景和核心价值观。（ ）					

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
41	在愿景、使命、价值观和目标拟订后，不需要征求员工意见。（ ）					
42	向全体员工沟通组织的价值观、发展方向形式可以是内部网站、员工座谈会、简报等。（ ）					
43	GB/T19580标准与GB/T19001的最大差别在于它是符合性的评价依据，还为组织提供卓越绩效的经营管理模式。（ ）					
44	GB/Z17579标准规定了组织卓越绩效的评价要求。（ ）					
45	GB/T19580标准适用于卓越绩效的工业组织、不适用于学校和医院上。（ ）					
46	标杆是指针对相似的活动，其过程和结果代表组织所在行业的内部或外部运作实践和绩效。（ ）					
47	GB/T19580与GB/Z19579都是根据《中华人民共和国产品质量法》、国务院颁布的《质量振兴纲要》的有关规定制定的。（ ）					
48	“领导”、“战略”、“顾客与市场”、构成“领导作用”三角，是驱动性的。（ ）					
49	“资源”、“过程管理”、“经营结果”构成驱动性的三角。（ ）					
50	用方法-展开-学习-整合的四个要素评价组织的过程处于何种阶段。（ ）					

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（四）情景题（案例分析题）（共3题）</b>						
1	<p>ABC集团是一家研发、制造和销售传统汽车的企业，请简要解释价值创造过程和支持过程，并识别出ABC的主要价值创造过程与主要支持过程（各5个）。</p>					
2	<p>以下是ABC公司在质量奖申报资料中提供的4.7.3.2顾客方面的结果（如图1和2所示）。请对ABC公司在顾客方面的结果进行评价，并谈谈改进的机会。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>					
3	<p>ABC集团在近年来建立了各种管理体系，如IATF16949、GB/T24001、GB/T 28001、品牌培育体系等，也推行了QCC、精益六西格玛等持续改进方法。由于多体系独立运行，集团面临的问题日益突显，如：各种内部审核及评价导致部分过程或部门重复审核及评价，造成资源的浪费，评价后信息零散，不利于管理决策。现在公司高层要求导入GB/T19580，作为公司的CQO，你会怎么处理GB/T19580和其它体系的关系并解决以上的问题？请说明你的做法和原因。</p>					

## 八、卓越绩效管理模式（共133题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>参考答案</b>						
<p><b>单选题：</b>            1) B; 2)C; 3)C; 4)A; 5)D; 6)B; 7)B; 8)D; 9)C; 10)C; 11)A; 12)A; 13)D; 14)D; 15)A; 16)C; 17)C; 18)B; 19)C; 20)A; 21)B; 22)C; 23)B; 24)D; 25)B; 26)B; 27)B; 28)C; 29)C; 30)B; 31)A; 32)C; 33)D; 34)B; 35)A; 36)B; 37)C; 38)A; 39)C; 40)B; 41)C; 42)C;43)C; 44)C; 45)A; 46)B; 47)B; 48)C; 49)C</p> <p><b>多选题：</b>            1)ABD; 2)CD; 3)BCD; 4)ABC; 5)BD; 6)ABCD; 7)CD; 8)AD; 9)BCD; 10)ABC; 11)ABCD; 12)ABCD; 13)ABD; 14)ABD; 15)ACD; 16)ABC; 17)ABCD; 18)ABD; 19)ABD; 20)ABCD; 21)ACD; 22)ABD; 23)BD; 24)ABD; 25)ABC; 26)ABC; 27)BCD; 28)ABC; 29)ABCD; 30)ACD; 31)ABCD.</p> <p><b>判断题：</b>            1) √; 2) ×; 3) √; 4) √; 5) √; 6) ×; 7) √; 8) ×; 9) √; 10)×; 11) √; 12) √; 13) √; 14) ×; 15) √; 16) √; 17) ×; 18) √; 19) √; 20) √; 21) √; 22) √; 23) √; 24) √; 25) √; 26) √; 27) √; 28) √; 29) √; 30) √; 31) √; 32) ×; 33) √; 34) √; 35) √; 36) ×; 37) √; 38) ×; 39) √; 40) ×; 41) ×; 42) √; 43) ×; 44) ×; 45) ×; 46) ×; 47) √; 48) √; 49) ×; 50) √;</p> <p><b>情景题：</b>略</p>						

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
一、单选题（共37题）						
1	六西格玛项目团队由先股所涉及的有关职能人员构成，一般由（ ）人组成。	2—5	5—7	3-10	10-15	
2	六西格玛管理是由组织的（ ）推动的。	最高领导者	倡导者	黑带	绿带	
3	六西格玛管理中，为倡导者提供六西格玛管理咨询，为黑带提供项目指导与技术支持的是（ ）。	执行领导	黑带大师	绿带	项目团队	
4	六西格玛管理强调以（ ）为关注焦点。	顾客	成本	质量	效益	
5	通常情况下，六西格玛质量水平对应于（ ）的缺陷率。	0.0027ppm	0.27ppm	3.0ppm	3.4ppm	
6	西格玛水平是对（ ）能力的一种度量	高层管理者	员工素质掌握知识、技能	过程满足质量要求	产品设计、制造	
7	在六西格玛管理的组织中，指导六西格玛团队开展工作，使项目获得成功的人物是（ ）	业务负责人	黑带大师	黑带	绿带	
8	LD公司的六西格玛团队组建已半年了，目前成员们都能对各自的任务有清晰的理解，团队融合，成员间愿意对话，这说明团队已进入（ ）	形成阶段	震荡阶段	规范阶段	执行阶段	
9	精益生产的基本目标是（ ）	最大限度地获取利润	最大程度提高员工工作效率	精益求精，尽善尽美	降低企业生产成本	
10	精益生产的KPI指标不包括以下哪一项（ ）	品质Q	成本C	交期D	价格P	

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
11	精益生产的核心理念是（ ）	消除一切浪费	节约成本	提高效率	效益最大化	
12	以下不是精益生产主要特征的是（ ）	拉动式生产	推动式生产	最大限度的减少库存	实现准时化生产	
13	精益生产是依靠不断地（ ）库存量（包括在制品），使各种问题不断地被暴露出来，并设法解决，以此来不断提高管理水平。	减少	增加	保持	先增加后减少	
14	精益生产起源于（ ）	丰田公司	摩托罗拉公司	福特公司	大众公司	
15	精益生产是一种理论还是（ ）	工具	方法	过程	文化	
16	精益生产的库存水平是（ ）	高	中	低	多	
17	特殊特性是指（ ）	显著影响顾客满足程度的特性	显著影响产品安全与政府法规的特性	显著影响外观的特性	以上皆是	
18	在企业中对生产过程强调用SPC进行分析，控制，这体现管理的（ ）	点	线	面	体	
19	产品质量满足标准要求，质量管理体系符合规定标准的主要客观证据是（ ）	质量手册	质量管理体系程序文件	质量记录	作业指导书	
20	在遇到问题时，负责质量策划的小组可使用下述哪种方法（ ）	将表示职责和时间的矩阵表制成文件	用多方论证方法	采用因果图、关键路径等分析技术	以上皆是	
21	APQP的实施时机是（ ）	新产品	新工艺	产品更改	以上皆是	
22	APQP的目的是引导资源达到顾客满意和（ ）	最低成本及时提供优质服务	早期识别质量问题而采取预防措施	避免后期更改造成损失	以上皆是	

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
23	APQP的实施组织是（ ）	质量部门	技术部门	分承包方的质量部门	横向职能小组	
24	ISO9001:2000质量管理体系中所描述和说明的供应链是指（ ）	顾客-组织-分承包商	分供方-供方-组织	组织-顾客-供方	供方-组织-顾客	
25	分析问题的影响因素时应选用什么图表（ ）	圆饼图	折线图	因果图	流程图	
26	在关联图中，末端原因的箭头是（ ）	只进不出	只出不进	有进有出	不进不出	
27	一张完整的因果图，展开层次应到（ ）	一层	二层	三层	可直接采取对策	
28	产品的不合格产品这类数据是属于（ ）	计量数据	计点数据	计件数据	以上都不是	
29	作散步图时，至少收集（ ）数据	50对	30对	20对	10对	
30	散步图中，当x值增加，相应的y值也增加，就称x和y之间是（ ）	正相关	负相关	不相关	以上都不是	
31	统计特征中的平均数说明（ ）	数据的分散程度	数据的集中位置，	过程能力的大小	数据的波动幅度	
32	QC课题的类型分为创新型和	现场型	问题解决型	攻关型	管理型	
33	从QC小组活动的实践看，QC小组具有以下几个特点：明显的自主性、广泛的群众性、高度的民主性、（ ）。	严密的逻辑性	严密的科学性	成熟的经验	充分的数据	

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
34	QC小组解决课题所涉及的管理技术主要有三个方面：遵循PDCA循环、以事实为依据，用数据说话、（ ）。	应用统计方法	用经验判断	领导决策	执行制度	
35	新QC七种工具是（ ）年提出来的？	是日本质量管理专家于1999年提出的	是日本质量管理专家于1989年提出的	是日本质量管理专家于1979年提出的	是日本质量管理专家于1969年提出的	
36	QC小组的特点有自主性、民主性、科学性、（ ）	广泛性	关联性	群众性	原则性	
37	确定主要因素时使用（ ）确认更为可靠	小组集体表决一致的意见	主要领导者的看法	数据和资料	专家的意见	

## 二、多选题（共32题）

1	六西格玛理想地改进项目必须为（ ）	在成本节省方面具有很大的潜力	涉及关键过程输出变量地有关问题	顾客和经营者都比较关心的问题	产品供应量的相关问题	
2	六西格玛管理倡导者是实施六西格玛的组织中的关键角色，他们负有的职责有（ ）。	负责六西格玛管理在组织中的部署	构建六西格玛管理基础	向执行领导报告六西格玛管理的进展	负责六西格玛管理实施中的沟通与协调	
3	六西格玛管理通过（ ）途径来实现顾客与组织的双赢。	加强监督提高质量	减少缺陷降低成本	关注顾客增加收入	实施标准获得认证	
4	六西格玛质量的理解有两方面的含义，它们是（ ）。	质量特性必须满足顾客的需求	供求关系必须平衡	避免缺陷	产品成本必须达到最低水平	
5	六西格玛管理中常用的度量指标有西格玛水平Z，还包括（ ）。	流通合格率RTY	综合缺陷数ZPO	单位缺陷数DPO	首次产出率FTY	
6	下列各项属于六西格玛团队组成要素的有（ ）。	使命与角色	基础	培训	目标	
7	精益生产的五个原则是：价值、价值流及（ ）	完美	需求拉动	机器换人	流动	

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
8	精益生产的三定原则是（ ）	定点	定容	定量	定期	
9	精益生产的三现原则是（ ）	现场	现实	现物	现金	
10	精益生产的终极目标是：精益求精，尽善尽美，永无止境地追求“零”转产工时浪费、“零”不良、“零”停滞、“零”灾害及（ ）	“零”浪费	“零”故障	“零”污染	“零”库存	
11	以下属于精益生产实施的六个要素的是（ ）。	生产可运行性	员工环境和参与	流畅生产	时间	
12	精益生产方式的两大支柱是（ ）	准时化	自动化	标准化	理论化	
13	以下属于精益生产七大浪费的是（ ）	等待浪费	人员浪费	过量制造	库存浪费	
14	精益生产方式的两个基本目标：是不断取消那些不增加产品价值的工作，即（ ）。	生产更多的产品	消除浪费、降低成本	使产品多样化	能快速应对市场的需求	
15	APQP的阶段划分包括（ ）	计划和确定项目	产品设计和开发	过程设计和开发	产品和过程确认	
16	企业质量管理体系的记录控制和管理不必须满足的是（ ）	企业要求	行业要求	技术要求	顾客和法规要求	
17	特征特殊性分为（ ）	产品特殊性	过程特殊性	市场特殊性	结果特殊性	
18	以下哪些情况下，供应商无须通知客户或提交PPAT	当部件级图纸的更改不影响客户产品的设计记录时	工厂内部的工具转移	设备的改变	同一仪器的更换	

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
19	控制计划应该在产品形成的不同阶段编制，这些阶段包括（ ）	设计阶段	样品制作阶段	试生产阶段	批量生产阶段	
20	因果图又称为（ ）	特性要因图	石川图	排列图	鱼骨图	
21	TPM的理念之一是以企业及其员工的发展为目的，追求（ ）。	零事故	零损失	零缺陷	零浪费	
22	在测量、分析与改进中，常用的绩效分析方法有	因果分析	对比分析	趋势分析	相关分析	
23	要因确认常用的方法有（ ）	现场验证、测试	逻辑推理	调查分析	经验判断	
24	对策表要按5W1H原则来制定，5W1H分别指的是what、Why（ ）	When	how	Who	Where	
25	润滑五定指的是定点、定量和（ ）	定期	定址	定人	定质	
26	分析原因中，原因之间有交叉影响的可以用（ ）统计工具	排列图	关联图	因果图	系统图	
27	QC小组成员应树立（ ）。	质量意识	问题意识	改进意识	参与意识	
28	QC小组解决课题要解决存在的问题，就需要技术，这里涉及的技术有哪两个方面？（ ）	专业技术	统计技术	数理技术	管理技术	
29	老QC七种工具应包括排列图法和（ ）工具	直方图法	矩阵图法	分层法	散布图法	
30	下列哪些指标可以作为员工权益、满意度的主要测量指标（ ）。	工作环境改进	合理化建议	QC小组的数量	员工抱怨率及处理率	
31	TPM的理念之一是以企业及其员工的发展为目的，追求（ ）。	零事故	零损失	零缺陷	零浪费	

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
32	以下属于TPM管理八大支柱的是（ ）	自主维护	个别改善	计划维护	培训教育	
<b>三、判断题（共35题）</b>						
1	6个西格玛表示百万次中有3.4失误。以下对精益生产的理解，正确的是（ ）					
2	六西格玛团队培训的重点是六西格玛改进DMAI过程和工具					
3	六西格玛管理中，特许任务书是提供关于项目或问题书面指南的重要文件					
4	无论是制造业、服务业还是教育业、政府，六西格玛管理都同样适用。					
5	过程西格玛是使用DPMO和稳态正态分布过程性能进行的测量。					
6	倡导者作为一个项目积极保证者和领导者来导入和完成六西格玛项目。					
7	精益生产的原则之一价值流，是一组行动。通过这组行动（包括增值部分和非增值部分），产出客户所需要的产品或服务。					
8	精益生产要求充分发挥人的主观能动性，通过持续改进，采用自动化和准时化等方法，消除制造中的各种浪费，降低成本，实现利润最大化。					

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
9	20世纪初福特生产方式所带来的工业飞跃一样，精益生产也将使制造业进入一个崭新的时代，并将对世纪的政治与经济的变化产生深远的影响。					
10	精益生产方式只适合生产制造部门（领域）。					
11	精益生产方式组织生产过程的基本做法是用拉动式管理替推动式管理。					
12	精益生产的品质管理强调事中预防不合格的发生。					
13	精益生产的品质目标是不生产不合格品。					
14	顾客的标准及规范在组织内应及时评审、分发，只需在三个工作周内完成。					
15	在评价重复性和再现性时，除了要评价%GRR，还有计算分数级ndc。					
16	管理评审的目的是评审质量管理体系的适宜性和有效性。					
17	当严重度为9或10时，无论其RPN值是多大，都应采取建议措施。					
18	设计FMEA应从所要分析的系统、子系统或零部件的框图开始。					
19	组织在进行样件开发时，必须使用与正式生产相同的供方、工装和制造过程。					
20	资产保值增值既属于财务结果，也属于领导方面的结果。					

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	质量的单位千克(kg)是国际单位制基本单位					
22	分析原因必须从4M1E或5M1E这几个角度展开分析。					
23	因果分析图也称特性要因图、有鱼骨刺图、关联图。					
24	AM是TPM推动成功与否的重要标志，若能成功地推行AM并形成制度，将会使TPM在企业中持续推动。					
25	排列图的原则是“关键的少数和次要的多数”。					
26	因果图只能用于单一目标的分析。					
27	8D又称团队导向问题解决法，是解决问题的8条基本准则，但在实际应用中有9个步骤。					
28	AM是TPM推动成功与否的重要标志，若能成功地推行AM并形成制度，将会使TPM在企业中持续推动。					
29	TPM活动就是打扫卫生。					
30	从QC课题选择上有指令性课题、推荐性课题、自选性课题。					
31	老QC七种工具主要是为了充实PDCA循环中P（计划）阶段使用。					
32	QC小组在寻找影响质量的主要问题时，常使用的统计方法是因果图。					

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
33	新QC七种工具。是基于运筹学、系统工程等方面的原理，通俗化地应用到处理质量管理中的问题。					
34	老QC七种工具其特点是强调用数据说话，重视对工序的控制。					
35	新QC七种工具包括了关联图法、系统图法（树图）、矩阵数据分析法、分层法、PDPC法等。					
<b>（四）情景题（案例分析题）（共4题）</b>						
1	<p>1、海尔的质量理念是：“有缺陷的产品就是废品”、对产品质量实行“零缺陷，精细化”管理，努力做到用户使用的“零抱怨零起诉”……</p> <p>2、海尔是如何提高产品质量的？</p> <p>第一步：提出质量理念：有缺陷的产品就是废品                      第二步：推出“砸冰箱”事件                      第三步：构造“零缺陷”管理机制                      你得到什么启示？</p>					

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案																																			
2	<p>某汽车制造有限公司飞驰QC小组针对J型车驾驶室淋雨漏水问题进行调查。今收集到引起J型车驾驶室淋雨漏水问题发生部位的相关数据如下：前风窗93次，前围38次，后围2次，顶盖6次，车门21次。请用排列图找出存在的主要质量问题。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>缺陷项目</th> <th>频数（次）</th> <th>累计频数（次）</th> <th>累计百分比（%）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>前风窗</td> <td>93</td> <td>93</td> <td>58.1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>前围</td> <td>38</td> <td>131</td> <td>81.9</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>车门</td> <td>21</td> <td>152</td> <td>95.0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>顶盖</td> <td>6</td> <td>158</td> <td>98.8</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>后围</td> <td>2</td> <td>160</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合计</td> <td>160</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	缺陷项目	频数（次）	累计频数（次）	累计百分比（%）	1	前风窗	93	93	58.1	2	前围	38	131	81.9	3	车门	21	152	95.0	4	顶盖	6	158	98.8	5	后围	2	160	100	合计		160							
序号	缺陷项目	频数（次）	累计频数（次）	累计百分比（%）																																					
1	前风窗	93	93	58.1																																					
2	前围	38	131	81.9																																					
3	车门	21	152	95.0																																					
4	顶盖	6	158	98.8																																					
5	后围	2	160	100																																					
合计		160																																							
3	<p>某QC小组为了研究某过程质量分布状况，今收集100组数据后作出直方图如下图所示。问题：                      (1)请分析该过程状况；                      (2)给出调整措施。</p>																																								
4	<p>某QC小组收集某过程数据，作控制图如下图所示。                      (1) 根据该图判断该过程状态                      (2) 简要说明控制图的基本用途</p>																																								

## 九、质量工具和方法（共108题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>参考答案</b>						
<b>单选题：</b>						
1)C; 2)A; 3)B; 4)A; 5)D; 6)C; 7)C; 8)C; 9)A; 10)D; 11)A; 12)B; 13)A; 14)A; 15)D; 16)C; 17)A; 18)B; 19)B; 20)D; 21)D; 22)D; 23)D 24)D; 25)C; 26)B; 27)C; 28)C; 29)B; 30)A; 31)B; 32)B; 33)B; 34)A; 35)C; 36)C; 37)C。						
<b>多选题：</b>						
1)ABC; 2)ABCD; 3)BC; 4)AC; 5)ACD; 6)ABD; 7)ABD; 8)ABC; 9)ABC; 10)ABD; 11)ABC; 12)AB; 13)ACD; 14)BD; 15)ABCD 16)ABC; 17)AB; 18)ABCD; 19)BCD; 20)ABD; 21)ABCD; 22)ABCD; 23)AC; 24)ABCD; 25)ACD; 26)BD; 27)ABCD; 28)AD; 29)ACD; 30)ABCD; 31)ABCD; 32)ABCD						
<b>判断题：</b>						
1) √; 2) √; 3) √; 4) √; 5) √; 6) √; 7) √; 8) √; 9) √; 10) ×; 11) √; 12) ×; 13) √; 14) × 15) √; 16) ×; 17) √; 18) √; 19) ×; 20) ×; 21) √; 22) ×; 23) √; 24) √; 25) √; 26) √; 27) √ 28) √; 29) ×; 30) √; 31) ×; 32) √; 33) √; 34) √; 35) ×。						
<b>情景题：</b> 略						

## 十、质量安全风险管理（共60题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（14题）</b>						
1	实施风险评估的首要步骤是（ ）	风险识别	风险分析	风险评价	风险应对	
2	风险管理需要识别组织环境。前一段时间欧洲国家规定禁止销售不带安全保护装置的打火机，无疑影响了中国低价打火机的出口市场。该内容体现了（ ）的影响。	经济环境	政治与法律	社会和文化	技术环境	
3	组织实施风险管理的意义，错误的观点是（ ）	提高风险管理意识	可以不承担风险	改善运营效果和效率	为计划和决策奠定可靠基础	
4	组织在风险管理方面的总体意图和方向的表述的是（ ）	愿景	风险管理方针	风险管理计划	使命	
5	组织追求目标实现时所处的内部环境，不包括（ ）	组织文化	信息系统	组织结构	法律	
6	风险评估过程，不包括（ ）	风险识别	风险分析	风险评价	风险应对	
7	理解风险性质、确定风险等级过程是（ ）	风险评估	风险识别	风险分析	风险评价	
8	风险管理过程的监督与检查方式，不包括（ ）	常规检查	监控已知风险	定期或不定期检查	管理评审	
9	根据ALARP“最低合理可行”准则，需要系统地执行防范措施以合理的降低风险的区域是（ ）	广泛可接受区域	ALARP中间区域	不可接受区域	以上都不是	
10	利用归纳方法识别组件或系统未能达到其设计意图的风险评估技术是（ ）	FMEA	PHA	HACCP	HAZOP	
11	组织在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，旨在（ ）、增强有利影响、预防和减少不利影响、实现改进。	确保质量管理体系能够实现其预期结果	实现顾客满意	保证产品质量	降低成本	

## 十、质量安全风险管理（共60题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
12	下列哪个活动属于风险评价的过程（ ）	合同评审	不合格返工	工艺纪律检查	内部审核	
13	处置不合格产品，下列哪个措施属于风险规避措施（ ）	纠正	隔离	退货	让步接收	
14	组织在策划应对风险和机遇的措施时，应考虑可选的技术方案、财务、（ ）和经营要求	环境因素	法律法规	运行	风险准则	
<b>（二）多选题（14题）</b>						
1	风险是指不确定性对目标的影响。目标可以是不同方面和不同层面的目标，这些层面包括（ ）	战略	组织	产品	过程	
2	风险准则的确定需要基于组织的（ ）	目标	战略	外部环境	内部环境	
3	风险应对措施，可包括（ ）	风险规避	消除风险源	改变可能和后果	分担风险或保留风险	
4	风险识别的特点，具有（ ）	系统性和连续性	程序性和科学性	目的性	随机性	
5	风险分析内容，应包括（ ）	后果分析	可能性分析	现有控制措施分析	风险等级的估计	
6	ALARP“最低合理可行”准则，将风险划分为以下几个区域（ ）	广泛可接受区域	ALARP中间区域	不可接受区域	重大风险区域	
7	公司采购原材料，识别来自供方的风险包括供货质量风险、交付不及时风险，还应考虑（ ）	财务风险	战略风险	法律风险	社会责任风险	
8	风险评估工作包括（ ）内容	风险识别	风险分析	风险评价	风险应对	

## 十、质量安全风险管理（共60题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
9	预先危险分析PHA适用于项目在（ ）开始之前，发现系统存在的危险源，为从根本上消除隐患提供依据。	项目设计	施工或检修	交付	改扩建	
10	风险识别的方法可包括（ ）	基于证据的方法	系统的团队方法	归纳推理技术	专家识别法	
11	建立HACCP验证程序的目的是（ ）	验证各CCP的监控、记录、纠偏是否正常运行	确认HACCP计划对安全危害的控制是否确实有效	验证HACCP体系是否正常有效	满足认证审核要求	
12	ISO31000:2018确定的风险管理框架，强调领导作用和承诺外，还包括（ ）	设计	实施	评价和改进	整合	
13	依据ISO9001:2015标准，关于基于风险的思维，以下说法正确的是（ ）	应识别风险并努力消除所有风险	应评估风险，充分理解存在的风险和机会	识别和评估风险的基础，在于对组织内外部环境因素的充分理解	相关方的需求和期望将影响风险评估的结果	
14	通过信息充分的决策，下列应对风险的选项正确的是（ ）	规避风险	为寻求机遇承担风险	消除风险源	改变风险的可能性和后果	
<b>（三）判断题（29题）</b>						
1	风险是指偏离预期造成负面的影响。					
2	风险与目标有关联，风险会影响组织目标的实现。					
3	传统风险管理控制的对象主要是财务风险和信用风险。					
4	ISO9001:2015质量管理体系标准关注企业全面风险管理。					

## 十、质量安全风险管理（共60题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
5	公司治理是企业风险管理的一部分。					
6	机会中有风险，风险中存在机会。					
7	ISO31000提供的风险管理原则、框架和通用实施指南适用于各种类型和规模的组织。					
8	风险分析是风险评价和应对决策的基础。					
9	风险接受可以不经风险应对。					
10	风险应对可能产生新的风险或改变现有风险。					
11	损失是评价风险重要性的依据。					
12	ISO31000:2018标准确定的风险管理原则聚焦于价值创造。					
13	风险管理过程可以应用于战略、运营、计划或项目层面。					
14	确定范围、环境和准则的目的是针对性设计风险管理流程。					
15	质量风险和机遇的识别应考虑组织环境、相关方要求、产品和服务。					
16	风险分析应包括风险估计。					
17	风险管理依赖于利益相关方有效的沟通与协商					
18	组织内外部环境发生变化，不影响风险识别评价的结果。					
19	安全是指免除了不可接受的损害风险状态。					
20	风险评估旨在为有效的风险应对提供基于证据的信息和分析。					

## 十、质量安全风险管理（共60题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
21	组织内外部环境发生变化，不影响风险识别评价的结果					
22	预先危害分析（PHA）可以提供定量结果					
23	危害分析与关键控制点（HACCP）需要使用一种基于引导词的系统。					
24	故障树分析（FTA）运用了归纳推理方法将各种初始事件的可能性转换成可能发生的结果					
25	风险评估过程包括风险识别、风险分析、风险评价及风险应对。					
26	根据ISO9001:2015标准要求，组织需要应对的风险和机遇应形成书面记录。					
27	在对变更进行管理时，应当考虑处理风险和机遇的措施，确保不会产生非预期的结果。					
28	制定继任者计划可作为企业应对人才流失风险的措施之一					
29	应对风险和机遇的措施，其目的就是为了消除风险源					

## 十、质量安全风险管理（共60题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（四）情景题/案例分析题（3题）</b>						
1	某城市燃气公司2021年完成了与某港资燃气公司的合资经营，原公司70%的员工选择了留任，其经营范围为城市居民天然气供应、企事业单位天然气供应及燃气具的销售。作为该燃气公司的企业首席质量官，请结合相关法律法规要求、内外部环境变化，识别和评价当前公司面临的质量风险和机遇，提出2022年质量风险和机遇的应对计划。					
2	谈谈公司物资采购存在哪些主要风险和机遇，如何策划应对这些风险和机遇的措施？					
3	风险与质量目标有什么关系？作为企业首席质量官，谈谈如何制定企业质量目标，如何策划实现质量目标。					
<b>参考答案</b>						
<p><b>单选题：</b> 1) A; 2)D; 3)B; 4)B; 5)D; 6)D; 7)C; 8)D; 9)B; 10)A; 11)A; 12)A; 13)C; 14)C</p> <p><b>多选题：</b> 1) ABCD; 2) ABD; 3) ABCD; 4) ABC; 5) ABCD; 6) ABC; 7) ACD; 8) ABC; 9) ABCD; 10) ABCD; 11) ABC; 12) ABCD; 13) BCD; 14) ABCD</p> <p><b>判断题：</b> 1) ×; 2) √; 3) √; 4) ×; 5) ×; 6) √; 7) √; 8) √; 9) √; 10) √; 11) ×; 12) ×; 13) √; 14) √; 15) √ 16) √; 17) √; 18) ×; 19) √; 20) √; 21) ×; 22) ×; 23) ×; 24) ×; 25) ×; 26) ×; 27) √; 28) √; 29) ×</p> <p><b>情景题：</b>略</p>						

## 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（24题）</b>						
1	内审和外审的纠正措施费应计入（ ）	鉴定成本	预防成本	内部损失成本	外部损失成本	
2	顾客满意度调查费用应计入（ ）	鉴定成本	预防成本	内部损失成本	外部损失成本	
3	用“预防、鉴定和故障”作为科目将成本分类的模式称为（ ）。	PAF模式	过程模式	寿命周期模式	综合控制模式	
4	（ ）颁布 的ISO/TR10014《质量经济性管理指南》给出了实施质量经济性管理，改进经济效益的层次结构。	1997年8月1日	1998年 8月1日	1999年6月1日	1998年6月1日	
5	现行使用的成本分类方法不包括（ ）	用“预防、鉴定和故障”作为科目将成本分类的模式	用合格(符合)成本和不合格(不符合)成本作为科目将成本分类的模式	按产品寿命周期的不同阶段将成本分类的模式	将重点放在由于活动的设计不佳而导致的经营账目中缺陷附加值的识别和测量的模式，称为过程模式	
6	（ ）是因质量达不到既定要求、控制失效而造成损失。	预防成本	鉴定成本	显性质量成本	隐性质量成本	
7	因为质量缺点而造成销售下降、降价而放弃收益等，属于（ ）。	可控成本	显性成本	结果成本	直接质量不良成本	
8	现代质量成本管理最优水平存在于（ ）。	质量总成本最低之处	产品质量最好之处	经济效益最好之处	所生产产品达成目标价值之处	
9	显性成本和隐性成本从（ ）角度进行分类。	成本控制	成本发生	全方面质量管理	价值赔偿	

### 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
10	伴随产品质量提升（ ）。	预防成本和鉴定成本出现下降趋势，内部损失成本和外部损失成本也呈下降趋势	预防成本和鉴定成本出现向上趋势，内部损失成本和外部损失成本则呈下降趋势	预防成本和鉴定成本出现向上趋势，内部损失成本和外部损失成本也呈上升趋势	预防成本和鉴定成本出现下降趋势，内部损失成本和外部损失成本则呈上升趋势	
11	下列哪些项目属于内部损失成本（ ）	返修和返工	顾客投诉处理	退货	质量审核	
12	将期内质量改善项目目标进展程度以图表形式加以表示汇报是（ ）。	短期质量成本汇报	多期趋势质量成本汇报	中期质量汇报	长久质量成本汇报	
13	下列相关质量业绩财务指标表述中不正确是（ ）	是权衡预防成本和损失成本通用标准	是反应企业质量情况简明指标	是反应企业质量情况总括性指标	有利于将注意力集中在需要改善问题领域	
14	质量经济性管理的标准尤其突出了（ ）	顾客满意	组织的过程成本	顾客利益	组织利益	
15	其他预防费用不包括（ ）	质量及可靠性组织机构的行政管理费用	经营管理人员及行政办公室人员的工资及差旅费	零缺陷计划预防性措施费用	厂房设备维护等预防性措施费用	
16	下列哪些项目属于预防成本（ ）	原材料检测	计量检定	质量培训	售后服务的差旅费	
17	质量成本管理的步骤为（ ）。 ①核算质量成本； ②确定步骤； ③确定质量成本项目； ④确定过程； ⑤编制质量成本报告。	②⑤③①④	④③②⑤①	④②③①⑤	②③⑤①④	
18	质量管理体系的管理费用和过程控制费用应计入（ ）	预防成本	鉴定成本	内部损失成本	外部损失成本	

### 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
19	随着对劣质成本的认识的不断提高，下列各项对人们逐渐发现的问题叙述不正确的有（ ）	质量相关的成本较财务报表所透露的数字高(约占销售额的20%到40%)	质量成本仅发生在产品实现过程，不发生在支持过程	不仅产品制造或服务提供部门有，同样其他辅助部门也有	这些成本大多是可以避免的，但在一般企业里却没有人负责消灭它们	
20	造成总质量成本降低的最好方法是降低（ ）	预防成本	鉴定成本	故障成本	劣质成本	
21	质量经济性管理实施过程中，管理评审要依据（ ）和顾客满意度报告来确定改进机会。	过程成本报告	经营成本分析	利润分析	监控费用	
22	关于鉴定成本，下列说法不正确的有（ ）。	外购材料的试验和检验费用不包括检验人员到供货厂评价所购材料时所支出的差旅费	实验室或其他计量服务费是指实验室计量服务有关仪器的校准和维修费用，以及工序监测等的费用	试验、检验装置的调整费是指有关人员为了进行性能试验而调整产品及有关设备所需时间的费用支出	质量审核费用指产品和体系的审核费，包括内审和外审费用	
23	下列属于质量成本管理的原则（ ）	质量第一	寻求适宜的质量成本水平	效益原则	闭环原则	
24	过程控制费用是构成预防成本的费用之一，它不包括（ ）。	为质量控制和改进现有过程能力的研究和分析制造过程所需全部时间的费用支出	从事质量策划控制工作所需时间的费用支出	为有效实施或执行质量规划而对车间工作人员提供技术指导所需的费用支出	在生产操作过程中自始至终进行控制所支出的费用	
<b>(二) 多选题（14题）</b>						
1	现代质量成本含有特征是（ ）。	广泛性	动态性	多样性	收益性	

## 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
2	从成本控制角度考察，质量成本可分为可控成本和结果成本。可控成本包含（ ）。	预防成本	内部损失成本	外部损失成本	鉴定成本	
3	下列说法中，正确有（ ）。	产品质量和产品成本之间存在着依存关系	传统质量成本管理目标是寻求可接收质量水平	现代质量成本管理强调经过降低缺点产品数量，方便降低其质量总成本	控制成本提升，将造成结果成本下降	
4	下列各项中，属于外部损失成本有（ ）。	因为所生产产品需要返工而发生额外运输费	缺陷产品退回成本	产品保修费用	商誉损失	
5	下列各项中，属于反应企业内部质量业绩情况指标有（ ）。	不良产品数量占销售产品总数量百分比	合格产品占总产品百分比	预防成本	每条生产线缺点产品数量	
6	以下（ ）属于故障成本。	降级损失费	产品责任费	产品售后服务及保修费	厂房设备维护费	
7	下列哪些费用属预防成本（ ）。	过程控制费用	供应商评价费用	质量审核费用	零缺陷计划费用	
8	下列费用应计入鉴定成本的是（ ）。	核对工作费	外部担保费	顾客投诉处理费	供应商认证费	
9	质量经济性管理程序中，从组织的角度识别和评审过程主要包括（ ）。	识别过程活动	监控费用	识别影响顾客满意的因素	编制顾客满意度报告	
10	通过加强质量管理，来提高组织经济效益有两个方面（ ）。	减少顾客抱怨	增加收入、利润和市场份额	降低责任风险	降低经营所需资源的成本，减少资源投入	
11	增强顾客满意包括两个方面（ ）。	开发新产品(包括服务)	缩短新产品的推出时间	开发独特的产品(服务)	改进现有产品(服务)	
12	降低不合格成本可以通过（ ）途径。	减少顾客抱怨	减少顾客退货	减少超支	降低能耗和污染损失	

### 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
13	反映顾客忠诚的标志（ ）。	顾客自己是回头客	说服亲友购买	对质量问题不抱怨	自觉将对生产者及其产品的意见向生产者反映和交流	
14	以下（ ）属于劣质成本。	鉴定成本	预防成本	故障成本	符合性成本	
<b>（三）判断题（18题）</b>						
1	GB/T 13339中，定义质量成本为：将产品质量保持在规定的水平上所需的费用。它包括预防成本、鉴定成本、内部损失成本和外部损失成本，特殊情况下，还需增加外部质量保证成本。					
2	为了全方面地反应和考评质量成本发生情况，在进行会计计量时，还应考虑因为质量缺点而发生机会成本。					
3	进行质量成本核实，是实施全方面质量管理一个关键前提。					
4	因为隐含成本是不可计量，为了满足分析决议之需，可采取合适方法作对应估量。					
5	质量成本水平和可控成本呈反方向改变，和结果成本呈同方向改变。					

## 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
6	质量成本效益分析目标，就是结合企业具体条件，寻求质量成本最好值。					
7	列示质量成本占销售收入比率，或列示质量成本占销售成本比率，能帮助管理人员判定质量相关支出合理性。					
8	因为现代质量成本管理目标是追求零缺点，所以不应该存在损失成本。质量成本汇报只是增值和非增值成本之间差异汇报。					
9	对企业的产品生产和销售以及销售以后发生的质量成本有组织、有计划的进行预测、决策、计划、实施、控制、核算、分析和改进等一系列科学管理工作，成为质量成本管理办法。					
10	根据PAF分类模型，质量成本可分为预防成本、鉴定成本、故障成本(内部、外部)和符合性成本。					
11	顾客调查费用是为了掌握顾客的需求所开展的相关调查研究和分析所花费的费用。					
12	产品设计鉴定费指的是为了鉴定设计的质量、可靠性和安全性而评价试制产品或产品规范早期审批时所支出的费用。					
13	内部损失指产品在交付时不能满足质量要求所造成的损失。					

### 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
14	在质量管理活动中，企业对供应商进行评价的费用属于预防成本。					
15	质量成本按存在形式不同分类，可以分为显见质量成本和隐含质量成本。					
16	按质量费用的经济内容划分，可将质量费用分为物资消耗费用、工资及福利费用、仪器设备维修折旧费用等。					
17	产品如果第一次检验不合格，返工或返修后再提交检验发生的费用，属于鉴定成本。					
18	不可控质量成本又称为失败成本、不良成本、劣质质量成本，比如内部损失成本和外部损失成本。					
19						
20						

#### （四）情景题/案例分析题(5题)

### 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案																														
1	<p>某企业实施质量成本管理，统计2008年度质量成本费用，质量培训费20万元，生产前预评审费用10万元，供应商评价费10万元，外购材料检验费20万元，顾客投诉问题分析返工返修检验费5万元，鉴定费20万元，顾客满意调查费10万元，返工返修的费用50万元，内部质量审核费2万元，内部纠正措施费5万元，顾客退货损失50万元。</p> <p>请问该企业鉴定成本、非符合性成本分别是多少万元？</p>																																			
2	<p>下表中的数据是某轮胎制造商的年度质量成本，请计算出其故障成本、鉴定成本及预防成本，并根据相应的质量成本分析数据，找出影响该组织质量成本的关键因素，并提出质量改进意见。</p> <p style="text-align: center;"><b>质量成本汇总表</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>名 称</th> <th>成本（万元）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>库存不良品</td><td>3 276</td></tr> <tr><td>当地工厂质量控制工程</td><td>7 848</td></tr> <tr><td>进料检验</td><td>32 655</td></tr> <tr><td>产品的修补</td><td>73 229</td></tr> <tr><td>废品的收集</td><td>2 288</td></tr> <tr><td>检验 1</td><td>32 582</td></tr> <tr><td>检验 2</td><td>25 200</td></tr> <tr><td>废品的浪费</td><td>187 428</td></tr> <tr><td>顾客的抱怨处理</td><td>408 200</td></tr> <tr><td>组织的质量控制工程</td><td>30 000</td></tr> <tr><td>降级的产品</td><td>22 838</td></tr> <tr><td>现场查核的检验</td><td>65 910</td></tr> <tr><td>顾客的不满意</td><td>不计</td></tr> <tr><td>顾客政策的调整</td><td>不计</td></tr> </tbody> </table>	名 称	成本（万元）	库存不良品	3 276	当地工厂质量控制工程	7 848	进料检验	32 655	产品的修补	73 229	废品的收集	2 288	检验 1	32 582	检验 2	25 200	废品的浪费	187 428	顾客的抱怨处理	408 200	组织的质量控制工程	30 000	降级的产品	22 838	现场查核的检验	65 910	顾客的不满意	不计	顾客政策的调整	不计					
名 称	成本（万元）																																			
库存不良品	3 276																																			
当地工厂质量控制工程	7 848																																			
进料检验	32 655																																			
产品的修补	73 229																																			
废品的收集	2 288																																			
检验 1	32 582																																			
检验 2	25 200																																			
废品的浪费	187 428																																			
顾客的抱怨处理	408 200																																			
组织的质量控制工程	30 000																																			
降级的产品	22 838																																			
现场查核的检验	65 910																																			
顾客的不满意	不计																																			
顾客政策的调整	不计																																			

### 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案																					
3	<p>某企业计划开始进行一个质量改善项目。年末，短期质量成本汇报所反应废品和返工品全部有所降低。企业领导要求估算该质量改善项目产生的财务影响。为了进行这个估算，搜集了2021年和2020年的财务数据（见下表）。</p> <p style="text-align: right;">单位：万元</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>项目</th> <th>2020年</th> <th>2021年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>废品</td> <td>600000</td> <td>400000</td> </tr> <tr> <td>返工</td> <td>800000</td> <td>500000</td> </tr> <tr> <td>产品检验</td> <td>30</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>产品保修</td> <td>1500000</td> <td>1000000</td> </tr> <tr> <td>质量培训</td> <td>80000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>材料检验</td> <td>50000</td> <td>30000</td> </tr> </tbody> </table> <p>要求： 对上述各项成本进行分类，并计算2020年和2021年的质量成本。</p>	项目	2020年	2021年	废品	600000	400000	返工	800000	500000	产品检验	30	20	产品保修	1500000	1000000	质量培训	80000	100000	材料检验	50000	30000					
项目	2020年	2021年																									
废品	600000	400000																									
返工	800000	500000																									
产品检验	30	20																									
产品保修	1500000	1000000																									
质量培训	80000	100000																									
材料检验	50000	30000																									
4	<p>某公司为提高企业管理水平，实施质量成本管理对2006年质量成本进行统计，结果如下：销售额7200万，顾客调查费用10万，零缺陷计划10万，进货检验40万，第三方质量认证费5万，证后监督费1万，供应商认证4万，顾客投诉处理服务费10万，产品售后服务费50万，返工返修损失40万，返工返修检验费10万，过程和出厂检验费50万，内审和外审的纠正措施费10万。</p> <p>该厂2006年预防成本率和鉴定成本分别是多少？</p>																										
5	<p>根据你们公司的实际情况，浅谈如何实施质量成本控制和预防。</p>																										

## 十一、质量经济性分析（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>参考答案</b>						
<p><b>单选题：</b>            1) C; 2)A; 3)A; 4)B; 5)D; 6)D; 7)C; 8)D; 9)D; 10)B; 11)A; 12)B; 13)D; 14)A; 15)B; 16)C; 17)C; 18)A; 19)B; 20)D; 21)A            22)A; 23)B; 24)B</p> <p><b>多选题：</b>            1)ABCD; 2)AD; 3)ABCD; 4)BCD; 5)BCD; 6)ABC; 7)ABD; 8)ABD; 9)AB; 10)BD; 11)AD; 12)BCD; 13)ABD; 14)AC</p> <p><b>判断题：</b>            1) √; 2) ×; 3) √; 4) √; 5) ×; 6) √; 7) √; 8) √; 9) √; 10) ×; 11) √; 12) √; 13) ×; 14) √; 15) √; 16) √; 17) ×; 18) √</p> <p><b>情景题：</b>略</p>						

## 十二、品牌管理（共42题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（一）单选题（14题）</b>						
1	将品牌划分为个人品牌、组织品牌、地理品牌等是根据（ ）不同来划分的。	品牌主体	品牌产品生产经 营所属环节	品牌创始地	品牌自主性	
2	（ ）是品牌的载体，是影响顾客品牌购买决策和品牌体验的直接对象。	产品	组织	个人	符号	
3	一般将制造商生产的面向全国市场销售的品牌称为（ ）。	自有品牌	私有品牌	公众品牌	地方品牌	
4	消费者在想起品牌时能够回想起的唯一品牌指的是品牌知名度中的（ ）。	品牌认知	品牌首选	品牌主导	品牌回想	
5	品牌忠诚的最高层次是（ ）。	习惯型购买者	满意型购买者	忠贞型购买者	朋友型购买者	
6	品牌力的基础和核心需要通过品牌定位和（ ）来反映。	品牌个性	品牌联想	品牌认知	品牌忠诚	
7	最常用的品牌定位策略是（ ）。	领导定位	比拟定位	情感定位	差异化定位	
8	（ ）是品牌的根基，是打造强势品牌的基石。	名称	质量	类别	属性	
9	被称为“沉默的推销员”的是品牌的（ ）	名称	广告	包装	图案	

## 十二、品牌管理（共42题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
10	以下不属于用人名或姓氏命名的品牌是（ ）。	张小泉 剪刀	西门子电器	王麻子剪刀	黄果树香烟	
11	在品牌传播与建立品牌资产的过程中，（ ）一直是品牌和消费者进行沟通的基本手段。	广告	包装	人员销售	商业展示	
12	在公司主要业务领域或未来远景规划中充当关键或杠杆支点的战略性品牌是（ ）。	现有实力型品牌	关键品牌	未来实力型品牌	描述性品牌	
13	（ ）主要衡量人们对该品牌所代表的内涵的理解。	品牌相关性	品牌尊重	品牌知识	品牌差异性	
14	品牌个性价值包括（ ）。	有助于形成差异化的品牌识别	有助于建立品牌资产	有助于指导品牌的传播	以上不全是	
<b>（二）多选题（10题）</b>						
1	以下属于品牌忠诚度金字塔的是（ ）	习惯型购买者	满意型购买者	挑剔购买者	朋友型购买者	
2	以下属于品牌消费存在的风险是（ ）。	性能风险	财务风险	空间风险	时间风险	
3	根据品牌产品生产经营所属环节的不同可以将品牌分为（ ）。	制造商品牌	中间商品牌	组织品牌	地理品牌	
4	影响品牌感知质量的因素有（ ）。	产品质量	服务质量	感知价格	感知广告	

## 十二、品牌管理（共42题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
5	其他品牌专有资产包括（ ）。	专利权	商标	渠道关系	品牌联想	
6	根据品牌深度的不同，可以将品牌分为（ ）。	深度品牌	肤浅品牌	战略品牌	核心品牌	
7	要构建品牌识别，首先必须对以下哪些因素进行分析？（ ）	顾客分析	竞争者分析	品牌自身分析	供应商分析	
8	品牌识别的符号主要包括（ ）。	视觉形象	行为形象	寓意	品牌传统	
9	品牌要素选择标准包括（ ）。	显著性	记忆性	含义性	恒久性	
10	品牌营销传播的基本思路是（ ）。	品牌营销传播要清楚 简明	品牌营销传播要 与众不同	品牌营销传播要 持久一致	品牌营销传播要专 业化、深奥	
<b>（三）判断题（14题）</b>						
1	品牌首选是消费者在未被提供帮助时能够想到的第一个品牌。					
2	戴维·阿克认为品牌忠诚是品牌资产的核心。					
3	反映顾客对品牌感情深浅状况的是品牌联想。					
4	为了保持品牌的独特性，必须赋予品牌以情感价值和情感性利益。					

## 十二、品牌管理（共42题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
5	驰名商标必须经权威机构予以确认，但无须向社会公众进行公告。					
6	佳洁士的防蛀功能是佳洁士品牌的产品特性也是佳洁士品牌提供给顾客的利益。					
7	一个公司要长期生存与发展必须塑造强势品牌。					
8	品牌定位是实施品牌识别最重要的环节。					
9	品牌在全球化战略实施过程中，处理好本土化与全球化关系问题的关键是将当地文化融合到全球化品牌当中去。					
10	品牌名称是消费者接受品牌信息最有效的“缩写符号”。					
11	一般来讲，产品的价值含量越高，顾客对品牌产品的感知价值水平也会越高。（ ）					
12	品牌创建的定价策略必须要以消费者为核心。（ ）					
13	要提高品牌的可信度，关键在于选择恰当的品牌战略。（ ）					
14	品牌尊重与品牌知识两个方面结合构成品牌实力。（ ）					

## 十二、品牌管理（共42题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
<b>（四）情景题/案例分析题（3题）</b>						
	<p><b>案例1：动感地带（M-ZONE），只属于年轻人的通信自治区</b></p> <p>15-25岁的年轻人已成为中国移动通信市场发展的一个迅速膨胀的重要推动力量。他们有属于自己的沟通方式、族群语言和通信消费习惯。他们崇拜新科技，追求时尚，对新鲜事物感兴趣，有强烈的品牌意识；容易互相影响的消费群体。在M-ZONE出现之前，还没有哪一家通信供应商按年龄细分通信市场，更不用说针对15-25岁人群的“只属于年轻人”的通信品牌了。</p> <p>1 动感地带（M-ZONE）是中国移动第一个为年轻市场量身定做的移动通信品牌。通过建立针对年轻市场的通信品牌，摆脱价格战，在细分的领域中保持中国移动的领导地位，培养年轻用户成为移动未来的忠诚客户，为中国移动赢得未来市场。动感地带的市场挑战和目标是让M-ZONE成为针对年轻族群的通信品牌领导者；让M-ZONE不仅成为一个年轻通信品牌，还成为一个时尚品牌，成为一个“只属于年轻人的通信与流行文化空间”。</p> <p><b>问：结合案例，分析动感地带品牌推广成功的原因。</b></p>					
	<p><b>案例2：红罐王老吉品牌定位战略</b></p> <p>2002 年以前，红色罐装王老吉在广东、浙南地区销量稳定，盈利状况良好，有比较固定的消费群，销售业绩连续几年维持在1 亿多元。</p> <p>2002 年年底，加多宝找到成美营销顾问公司，初衷是想为红罐王老吉拍一条以赞助奥运会为主题的广告片，要以“体育、健康”的口号来进行宣传，以期推动销售。成美经初步研究后发现，红罐王老吉的销售问题不是通过简单的拍广告可以解决的，红罐王老吉销售问题首要解决的是品牌定位。经一轮深入沟通后，加多宝公司最后接受了建议，决定暂停拍广告片，委托成美先对红罐王老吉进行品牌定位。</p> <p>2 成美为红罐王老吉确定了推广主题“怕上火，喝王老吉”，在传播上尽量凸现红罐王老吉作为饮料的性质。为更好地唤起消费者的需求，电视广告选用了消费者认为日常生活中最易上火的五个场景：吃火锅、通宵看球、吃油炸食品薯条、烧烤和夏日阳光浴，画面中人们在开心享受上述活动的同时，纷纷畅饮红罐王老吉。结合时尚、动感十足的广告歌反复吟唱“不用害怕什么，尽情享受生活，怕上火，喝王老吉”，促使消费者在吃火锅、烧烤时，自然联想到红罐王老吉，从而促成购买。红罐王老吉成功的品牌定位和传播，带来了巨大的效益：2003 年红罐王老吉的销售额比去年同期增长了近4 倍，由2002 年的1 亿多元猛增至6 亿元，并以迅雷不及掩耳之势冲出广东。</p> <p><b>问：分析红罐王老吉的品牌定位战略，其取得巨大成功的关键所在是什么？</b></p>					

## 十二、品牌管理（共42题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案
3	<p><b>案例3:</b></p> <p>康师傅控股有限公司（康师傅公司），主要在中国从事生产和销售方便面、饮品、糕饼以及相关配套产业的经营。1992年，“康师傅”第一碗红烧牛肉面在天津开发区诞生。从此“康师傅”方便面伴随着“香喷喷，好吃看得见”的承诺飞进了千家万户，一时间“康师傅”成为消费者心目中方便美食的代名词。多年来，康师傅已经成为速食面方面的一大品牌了。</p> <p>2011年11月，康师傅发布公告，宣布与百事公司达成协议，建立战略联盟。在双方的合作中，康师傅将获得百事在华的24家灌装厂资产，百事则获得康师傅旗下饮料业务子公司康师傅饮品控股 5%股权，康师傅饮品控股则成为百事碳酸饮料的特许装瓶商，康师傅饮品控股还将获得百事旗下的纯果乐、佳得乐等非碳酸饮料业务的分销和生产，而康师傅饮品也将开始将其果汁产品在“纯果乐”产品之下进行联合经营，但是各自品牌不会发生变化。上述分销、生产方面的合作均于2050年底届满。来自康师傅的信息显示，消费者今后还可以喝到康师傅生产的可乐。康师傅中国市场占有率（截至2011年底ACNielsen数据）</p> <p>(1) 方便面，康师傅占有率为42%，统一占有率为14%，华龙为10%，福满多为8%，今麦郎为4.4%，其他占有率为11.6%。</p> <p>(2) 饮料，康师傅占有率为42.3%，统一占有率为21.41%，旭日升为13.16%，三得利为8%，乐百氏为4.4%，绿洲为1.16%，天与地为1.01%，碧泉占有率为0.73%。</p> <p>(3) 糕饼，夹心饼干的占有率22%，第二位。蛋酥卷的占有率为26.4%，第一位。</p> <p><b>根据上述案例，请结合案例，根据现实中你了解的康师傅做一个SWOT分析。</b></p>					
<b>参考答案</b>						
<p><b>单选题:</b></p> <p>1) A; 2) A; 3) C; 4) C; 5) C; 6) A; 7) D; 8) B; 9) C; 10) D; 11) A; 12) B; 13) C; 14) C</p> <p><b>多选题:</b></p> <p>1) ABD; 2) ABD; 3) AB; 4) ABC; 5) ABC; 6) AB; 7) ABC; 8) ACD; 9) ABC; 10) ABC</p> <p><b>判断题:</b></p> <p>1) √; 2) √; 3) ×; 4) √; 5) ×; 6) √; 7) √; 8) √; 9) √; 10) √; 11) √; 12) √; 13) √; 14) ×</p> <p><b>情景题:</b> 略</p>						