

2023 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

2023 年 5 月 20 日

前 言

为贯彻落实省委省政府《关于深化质量强省建设的实施意见》、《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、省人社厅、省总工会、团省委决定联合举办 2023 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，在 2022 年江苏省企业首席质量官职业技能竞赛题库基础上，根据最新国家质量发展政策及标准要求，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、判断题和综合分析题。本题库由我省质量管理专家编写，由于竞赛工作特点，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, 我们一并修正。

编者

2023 年 5 月 20 日

2023 年江苏省企业首席质量官技能竞赛公开题库（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	判断题	综合分析题	
一	国家质量发展政策	质量强国建设纲要	6	4	8	0	18
		市场监管总局等 18 部门《进一步提高产品、工程、服务质量提升的行动方案（2022—2025 年）》	3	0	3		6
		江苏省委省政府《关于深化质量强省建设的实施意见》	5	0	3		8
		江苏省“十四五”制造业高质量发展规划	4	0	4		8
二	质量法律制度	产品质量法律制度	15	5	15	0	35
		质量基础工作法律制度（计量、标准化、认证认可）	20	9	20		49
三	企业首席质量官制度	江苏省关于深化企业首席质量官制度的意见	4	4	3	0	11
		企业首席质量官制度起源与实践	3	0	3		6
		企业首席质量官职责与权限	4	0	4		8
四	企业质量战略管理	战略有关基本概念	7	4	5	5	21
		战略管理的内容	7	4	5		16

2023 年江苏省企业首席质量官技能竞赛公开题库（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	判断题	综合分析题	
		企业质量战略实施	7	3	7		17
		企业质量规划	7	3	8		18
五	企业质量文化建设	企业文化的基本概念	5	3	4	2	14
		企业质量文化的内容及作用	5	4	4		13
		企业质量文化建设模式、GB/T32230-2015 标准理解	9	4	11		24
		企业质量文化建设成效评价	8	4	7		19
六	国家质量基础设施	国家质量基础设施有关概念	10	4	10	0	24
		标准化有关知识	12	4	10		26
		计量有关知识	12	3	12		27
		检验检测有关知识	14	3	13		30
		认证认可有关知识	15	3	15		33
七	企业质量管	与质量管理有关概念	10	5	5	15	35

2023 年江苏省企业首席质量官技能竞赛公开题库（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	判断题	综合分析题	
	理体系建设	质量管理原则	5	2	2		9
		质量管理体系标准产生与发展	5	2	2		9
		ISO9001 质量管理体系要求	35	30	25		90
		质量管理体系基本模式及构建	5	2	2		9
		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	5	2	2		9
		质量管理体系认证与审核	5	2	2		9
八	卓越绩效与企业持续成功管理	卓越绩效模式相关概念	5	2	3	5	15
		卓越绩效理念、框架和实施	5	5	5		15
		GB/T19580-2012 卓越绩效评价准则、质量奖评审	40	23	32		95
		ISO9004:2018 企业持续成功管理	5	5	10		25
九	质量工具和方法	常用统计技术	8	6	7	5	26
		QC 活动	8	6	7		21

2023 年江苏省企业首席质量官技能竞赛公开题库（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	判断题	综合分析题	
		精益生产	8	6	7		21
		质量管理五大工具（SPC、PPAP、APQP、FMEA、MSA）	8	6	7		21
		六西格玛管理	8	6	7		21
十	质量风险及 合规管理	风险管理基本概念	5	5	8	5	23
		风险管理过程及 ISO31000:2018 标准要求	5	5	9		19
		合规管理过程及 GB/T35770-2022《合规管理体系 要求及使用指南》	5	5	10		20
		质量及合规风险评估与应对	5	5	8		18
十一	质量经济性 分析	质量经济性分析基本概念	7	5	5	5	22
		产品质量形成过程经济性分析	7	5	5		17
		质量成本和经济效益分析	6	5	5		16
十二	品牌管理	品牌的基本概念	5	3	3	5	16
		品牌培育与管理	5	4	3		12

2023 年江苏省企业首席质量官技能竞赛公开题库（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	判断题	综合分析题	
		江苏精品培育	5	4	4		13
		质量信用管理	5	4	4		13
合计总数							1050

附：参考答案

一、国家质量发展政策（共40题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（共18题）							
1	《质量强国建设纲要》全文共由（ ） 组成	十二部分三十二条	十一部分三十二条	十一部分三十三条	十一部分三十一条		易
2	中国品牌建设内容包括（ ）。	实施中国精品培育行动	提升品牌建设软实力	办好“中国品牌日”系列活动	以上都是		易
3	到2025年，《质量强国建设纲要》提出了（ ）个方面的主要目标。	六	五	七	四		易
4	《质量强国建设纲要》提出推动经济质量效益型发展，主要内容是（ ）。	增强质量发展创新动能	树立质量发展绿色导向	强化质量发展利民惠民	以上都是		易
5	建设质量强国是推动高质量发展、促进我国经济由大向强转变的重要（ ），是满足人民美好生活需要的重要（ ）。	途径、举措	举措、途径	举措、手段	举措、目标		中
6	质量是人类生产生活的重要（ ）。	支撑	保证	目的	保障		易
7	增强质量发展创新动能，开展（ ）数字化赋能行动，推动质量策划、质量控制、质量保证、质量改进等全流程信息化、网络化、智能化转型。	产量质量	服务质量	质量管理	工程质量		中
8	国家市场监督管理总局联合18个部门印发《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案》（2022—2025年）的目的是（ ）。	贯彻落实党中央、国务院关于加快建设质量强国的决策部署	深入实施质量提升行动，	进一步提高产品、工程和服务质量	a+b+c		易

一、国家质量发展政策（共40题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
9	国家市场监管总局联合18个部门印发《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案》明确提出到2025年（ ）。	农产品食品合格率进一步提高，消费品优质供给能力明显增强，工业品质量稳步向中高端迈进	建筑品质和使用功能不断提高	生产性服务加快向专业化和价值链高端延伸，生活性服务可及性、便利性和公共服务质量满意度全面提升	a+b+c		易
10	提升质量基础设施服务效能，深入推进（ ）。	计量服务中小企业行”	小微企业质量管理体系认证升级行动	质量技术帮扶提质强企行动	a+b+c		易
11	支持产业链“链长”、“链主”企业和“领航”企业将相关企业纳入共同的供应链和质量管理体系，实施质量技术联合攻关和质量（ ）管控。	稳定性	可靠性	一致性	全生命周期		难
12	江苏省委省政府关于《深化质量强省建设的实施意见》提出到 2025年制造业质量竞争力指数达到（ ）。	87	88	89	90		易
13	增加优质消费品供给品类。持续开展消费品质量提升行动，推动消费品（ ）升级，开展消费品高端品质认证。	质量	标准	质量标准	品质		难
14	深化企业首席质量官制度，力争全省规模以上企业首席质量官制度全覆盖，中小微企业覆盖率不低于（ ）。	70%	80%	85%	90%		易
15	加大商标和地理标志品牌培育力度，打造“苏地优品”区域公共品牌，持续推进（ ）工程。	“一企一标”	“江苏精品”	“一社一标”	a+c		中

一、国家质量发展政策（共40题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
16	智能制造工程明确，面向装备制造领域，重点开发面向特定场景的智能成套生产线、模块化生产单元，发展（ ）、柔性制造，满足产品可靠性提升和高端化发展需求。	精益生产	精细制造	定制生产	个性化生产		易
17	培育领军企业群体，通过产品创新、（ ）、兼并重组等，引导龙头企业提升经营能力和管理水平。	模式创新	管理变革	模式变革	管理创新		中
18	在重点先进制造业集群设立（ ），打造更多的“江苏精品”“苏地优品”区域品牌，提升江苏制造区域品牌的影响力和美誉度。	品牌服务站	品牌服务中心	品牌培育指导站	“一站式”服务中心		中
（二）多选题（共4题）							
1	《质量强国建设纲要》提出到2035年的主要目标有（ ）。	质量强国建设基础更加牢固	先进质量文化蔚然成风	质量和品牌综合实力达到更高水平	中国品牌影响力稳步提升		易
2	《质量强国建设纲要》中微观层面的质量包括（ ）。	产品质量	环境质量	工程质量	服务质量		易
3	打造质量强国标杆城市，促进城市（ ）发展。	精细化	网络化	智能化	品质化		中
4	《质量强国建设纲要》其主攻方向可以概括为以下主要体系的建设，包括（ ）。	建设更适配的质量供给体系	建设高水平的质量基础设施体系	建设高水平的质量治理体系	建设现代化的质量治理体系		难
（三）判断题（共18题）							

一、国家质量发展政策（共40题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
1	《质量强国建设纲要》的指导思想是习近平新时代中国特色社会主义思想。						易
2	到2025年，制造业质量竞争力指数达到86以上。						中
3	《质量强国建设纲要》提出的目标主要以定量为主。						易
4	到2025年，农产品质量安全例行监测合格率和食品抽检合格率均达到98%。						中
5	完善技术性贸易措施公共服务是服务品质提升工程的主要内容。						中
6	质量安全监管筑堤工程重在加强危化品监管。						易
7	重点产品质量阶梯攀登工程主要针对关键基础材料。						易
8	提升质量基础设施服务效能，深入推进“小微企业质量管理体系认证升级行动”。						易
9	加强质量品牌建设，建立健全质量分等分级制度，促进品牌消费、品质消费。						中
10	发挥各级工会和团组织作用，开展劳动和技能竞赛、质量管理创新、质量改进提升等活动，提高员工质量意识和技能水平。						易
11	鼓励企业设立首席质量官，深入实施企业标准“领跑者”制度和团体标准“领先者”行动，广泛开展对标达标质量提升专项行动。						难

一、国家质量发展政策（共40题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
12	推进绿色设计、绿色制造、绿色建造，鼓励参与绿色产品标准、认证、标志体系建设。						中
13	完善产品损害赔偿、产品质量保证保险、产品责任险和社会帮扶并行发展的多元救济机制。						易
14	建立健全质量保证金制度，推动消费争议先行赔付，加强消费者权益保护。						易
15	实施知识产权强企，培育一批高价值专利示范中心。						中
16	提升江苏制造质量水平，加强产品质量监管，大力推广绿色有机认证和高端品质认证。						难
17	实施标准领航工程，支持重点产业链上下游企业，科研院所、检测机构和产品使用者等多方共同制，建立覆盖全产业链和产品全生命周期的标准体系。						易
18	完善品牌工作机制、评价标准和推广体系，以“国内一流国际先进”为总体要求，组织弄懂“江苏精品”认证。						易

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（共35题）							
1	《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		中
2	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		难
3	拒绝、阻碍国家工作人员依法行使产品质量监督管理职权，未使用暴力、威胁方法的，由（ ）依法执行处罚。	市场监督管理部门	公安机关	检察机关	审判机关		易
4	产品质量监督部门查处涉嫌违反《产品质量法》规定的行为时，可以行使（ ）。	拘留权	留置权	调查权	冻结银行存款		中
5	根据《产品质量法》的规定，在我国（ ）部门是产品质量监督管理的主管部门	国家和地方市场 监督管理局	国家和地方质量 技术监督管理局	国家和地方工商 行政管理局	国家和地方食品药 品监督管理局		中
6	产品缺陷包括设计缺陷，（ ）缺陷和指示缺陷	包装	制造	维修	使用		易
7	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		易
8	承担产品质量责任的主体是（ ）。	生产者和销售者	生产者和使用者	生产者、销售者 和使用者	使用者		中

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
9	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		难
10	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		易
11	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		易
12	《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		中
13	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		易
14	违反《产品质量法》规定应承担（ ）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。	民事赔偿责任	罚款	罚金	平均支付各种费用		易
15	《中华人民共和国计量法》（ ）颁布，（ ）正式施行。	1984年9月6日、1985年7月1 日	1985年9月6日、1986年7月1 日	1986年9月6日、1987年7月1日	1987年9月6日、1988年7月1日		易
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		易
17	以次充好是指行为人以（ ）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	低档次	低等级	低品质	a+b		中

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
18	计量基准主要是用于（ ）。	和国际上交流比 对	测试	面向社会服务	保存计量单位量值		中
19	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		易
20	计量检定必须执行（ ）。	产品标准	检定规程	技术合同	企业标准		易
21	企业生产的产品没有国家标准和行业标准的（ ）制定企业标准，作为组织生产的依据。	不可以	可以	应当	禁止		易
22	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		中
23	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		易
24	下列代号中，属于（ ）的是GB。	强制性国家标准	推荐性国家标准	国家标准	国际标准		易
25	国家标准、行业标准分为强制性标准和（ ） 标准。	非强制性标准	推荐性标准	任意性标准	试用性标准		中
26	国家标准是必须在全国范围内统一的（ ）。	管理要求	工作要求	方法要求	技术要求		易
27	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（ ）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。	购买者、使用者	消费者	使用者	购买者		中

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
28	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		难
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	县级上以人民政府		易
30	企事业单位使用的计量器具，应当向（ ）计量行政部门指定的计量检定机构申请检定。	省级人民政府	市级人民政府	县级人民政府	区级人民政府		中
31	任何法人、组织和个人必须委托依法设立的认证机构进行（ ）、管理体系认证。	产品、服务	产品	服务	质量管理		中
32	列入目录产品的生产者或者销售者、（ ），均可自行委托指定的认证机构进行认证。	进口商	生产者	销售者	生产者和销售者		易
33	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		中
34	当相应国家标准、行业标准、地方标准发布实施后，该项（ ）应即行废止。	团体标准	企业标准	内控标准	联盟标准		难
35	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		易
（二）多选题（共14题）							
1	伪造厂名、厂址，是指非法制作标注（ ）的标识。	他人厂名	厂址	地址	厂名		易
2	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		中

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
3	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		中
4	产品标识应当有生产者的（ ）。生产者的名称和地址应当是依法登记注册的，能承担产品质量责任的生产者名称和地址。	名称	厂址	厂名	地址		易
5	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。		中
6	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		难
7	《产品质量法》调整的环节包括（ ）等。	生产	销售	仓储	运输		易
8	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		中
9	认可证书应当包括（ ）。	认可范围	认可标准	认可领域	有效期限		易
10	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、（ ）下，各有关方面共同实施的工作机制。	监督	监督管理	协调	综合协调		易

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
11	产品标准是对（ ）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。	产品结构	规格	型号	质量指标		中
12	9000族（2015版）标准的核心标准有（ ）。	ISO9000质量管理体系 基础和术语	ISO9001质量管理体系 要求	ISO9004质量管理体系 业绩改进指南	ISO19011管理体系 审核指南		易
13	标准按其属性分成（ ）大类。	强制性标准	地方标准	企业标准	推荐性标准		易
14	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		难
（三）判断题（共35题）							
1	标准实施监督是行业主管部门对标准贯彻执行情况进行督促、检查、处理的活动。						中
2	《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。						易
3	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。						中
4	产品标识是表明产品的名称、产地、生产者名称、地址、产品的质量状况、保存期限、使用说明等信息情况的表述和指示。产品标识由销售者提供。						易

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
5	行业标准是对国家标准的补充，是专业性、技术性较强的标准。						中
6	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，可以向国务院认证认可监督管理部门备案。						易
7	《产品质量法》中明确对产品质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。						中
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。						中
9	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。						难
10	《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。						易
11	非强制检定的计量器具，不属于依法管理的计量器具。						易
12	修订后的《食品安全法》于2021年4月29日起实施。						易
13	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。						难

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
14	产品质量检验合格证明根据其特点和使用要求，还应标识生产许可证标识，产品规格、等级、数量、净含量及内含主要成份，生产日期和安全使用期或者失效日期，警示标志或说明；安装、维护及使用说明的内容。						难
15	长度3.18m可写成3m18cm。						易
16	国家实行法定计量法定单位制度。						中
17	修订后的《产品质量法》于2019年12月29日起实施。						易
18	使用非强制检定计量器具的单位，可以自行定期检定、送其他检定机构检定。						易
19	保障人体健康，人身、财产安全的标准属于强制性标准。						易
20	团体标准是由团体成员约定采用或者按照本团体的规定供社会自愿采用。						易
21	标准按其适用领域分成部门标准、行业标准、地方标准、企业标准。						易
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。						中

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
23	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。						难
24	国家鼓励企业自愿采用强制性标准、推荐性标准、国际标准和国外先进标准。						易
25	推荐性国家标准的代号为“GB/T”。						易
26	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。						中
27	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。						中
28	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						易
29	认证是指由认证机构证明产品、服务、管理体系符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动。						中
30	认可机构应当具有与其认可范围相适应的管理体系，并建立内部审核制度，保证质量体系的有效实施。						易
31	国家根据经济和社会发展的需要，推行产品、服务、技术、管理体系认证。						易

二、质量法律制度（共84题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
32	认证机构不得自行制定认证标志。						易
33	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。						易
34	认证机构及其认证人员对认证结果负责。						易
35	认证认可活动以遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则。						易

三、企业首席质量官制度（共25题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（共11题）							
1	伴随着质量管理的演变，目前企业质量管理职能有最终产品质量检验、控制、预防和保证、全面的改进和创新和（ ）、为顾客和相关方创造最大价值。	追求卓越	建立标杆	超越标杆	a+b+c		难
2	从国外企业首席质量官制度的起源和发展来看，首席质量官是经济发展的产物，是（ ）重要性提升的标志。	质量	质量管理	质量发展	企业发展		易
3	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		易
4	强化制度实践和探索，不断完善首席质量官培养、（ ）、履职、管理等制度体系，	任命	授权	聘用	选聘		易
5	企业首席质量官基本条件为：从事质量管理工作 5 年以上，具有（ ），具备较强的组织协调能力，并有一定的质量理论基础和丰富的实践经验	大专以上学历	本科以上学历	中专以上学历	大专（含）以上学历		中
6	鼓励企业引入首席质量官（ ）机制和退出机制，保持首席质量官队伍活力。	竞争聘用	选聘	竞争上岗	公开招聘		难
7	首席质量官组织企业执行国家有关（ ）、标准化、计量、认证认可和检验检测等方面的法律、法规及政策。	质量	产品质量	质量管理	质量安全		易

三、企业首席质量官制度（共25题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
8	首席质量官参与政府部门质量政策制定、（ ）、质量咨询、质量诊断、质量评审等质量活动。	质量比对	质量提升	质量攻关	质量改进		中
9	首席质量官负责对企业原材料、（ ）、产成品（服务）组织质量检控和处置；	半制品	在制品	在线产品	过程产品		中
10	企业首席质量官享受企业高层副职（含）以上领导岗位待遇，享有相应的（ ）待遇。	工作	生活	工作和生活	其他		易
11	首席质量官享受企业高层副职（含）以上领导（ ），享有相应的工作、生活待遇。	职务补助	岗位补贴	职级待遇	岗位待遇		中
（二）多选题（共4题）							
1	企业首席质量官制度是（ ）。	适应经济发展由数量规模向质量效益转型的制度安排	现代企业管理制度的重要组成部分	高质量发展的重要支撑	质量人才队伍建设的有力抓手		易
2	深化企业首席质量官制度，有利于（ ）。	完善企业质量治理体系，引导企业加强全面质量管理	加强质量人才队伍建设的重要手段	搭建联系政府与企业的桥梁，促进企业落实质量主体责任，有效保障质	培育先进的企业质量文化，增强企业的核心竞争力		易
3	市场监管部门要统筹安排培训专项经费，制定年度培训计划、逐步实现设区市范围（ ），确保培训取得实效。	统一要求	统一教材	统一师资	统一证书		难

三、企业首席质量官制度（共25题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	企业应加大首席质量官聘用和使用力度，明确首席质量官的（ ），搭建企业内部畅通的职业发展通道。	职责	职权	待遇	经费使用		易
（三）判断题（共10题）							
1	企业首席质量官制度是企业首席制度的重要组成部分，是质量重要性提升和职业经理人制度不断完善的产物。						易
2	首席质量官是组织管理层最重要的成员。						易
3	从某种意义上说首席质量官是从质检员、检验科长、质量科长、全质办主任，从基层、中层进入了企业经营决策层，沿着这一质量管理历史发展轨迹延伸而来。						易
4	深化企业首席质量官制度，坚持政府引导、部门联动、企业主体、社会参与的原则。						中
5	到 2023 年，力争全省 80%规模以上企业、40%中小微企业建立首席质量官制度。						易
6	。首席质量官经总经理（总裁）授权，对本企业质量工作全面负责，直接向总经理（总裁）报告工作。						易
7	加强激励引导，将建立首席质量官制度作为企业申报各级政府质量奖的基本条件。						中

三、企业首席质量官制度（共25题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
8	首席质量官行使企业质量安全“一票否决”权						中
9	首席质量官参加企业总经理（总裁）例会，参与企业经营管理决策。						易
10	首席质量官享有参加质量继续教育的优先待遇						难

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		易
2	组织制定业务层战略和职能战略的依据是（ ）。	公司层战略	国家战略	事业部战略	分公司战略		中
3	战略管理系统的规范性通常与企业规模和企业所处的发展阶段两个因素有着非常大的关系，明茨伯格认为，大型企业通常采取的战略模式是（ ）。	计划性模式	企业家战略管理系统模式	适用性模式	市场模式		易
4	质量方针应（ ）。	可测量	定期评审	可定量测量	A+B+C		易
5	组织战略目标必须明确、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		易
6	战略绩效预测应当考虑下述哪些问题？（ ）	关键绩效指标	与竞争对手标杆的比较	预测组织长、短期计划的绩效	以上均要考虑		易
7	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		中

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
8	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		中
9	质量的战略管理包括以下哪三个主要组成部分？（ ）	领导、组织、技术	领导、结构、管理	领导、制度、技术	领导、结构、技术		中
10	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，以下哪种是进攻型战略企业的特征？（ ）	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		中
11	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		中
12	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		中
13	通常认为在战略规划过程中最重要的环节是（ ）。	沟通使命、愿景、价值观	建立关键绩效测量系统	制定战略目标	评审和经营审核		中
14	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		中
15	战略目标实现率和实施计划完成率属于（ ）。	顾客与市场结果	财务结果	过程有效性结果	领导方面的结果		中
16	处于战略结构第二层次的是（ ）。	公司战略	职能战略	市场战略	经营战略		中

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		中
18	在使用SWOT分析时，WT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		中
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		中
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		中
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		中
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		中
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		中

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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月3日	3月5日	5月8日	8月10日		中
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		中
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		中
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		中
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		易
二、多选题（共14题）							
1	战略一般具有以下哪些属性？（ ）	全局性	风险性	长远性	现实性		易
2	战略的特征包括哪些？（ ）	简单	可信	激励、富有想象的空间	击中要害		易

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
3	战略分析是战略管理的重要环节，其方法有哪些？（ ）	PEST分析	“五力”模型	成功关键因素分析	SWOT分析		易
4	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		易
5	以下属于内部环境分析的是（ ）。	企业现有的愿景及战略审计	企业现有的业务组合	企业现有的核心能力	产业结构分析与竞争战略		中
6	以下属于外部环境分析的是（ ）。	市场竞争的分析	产业结构分析	企业面临的商机与挑战	企业内部对战略及业务成功要素的认识		中
7	经营领域战略，波特把它叫做竞争战略，包括（ ）。	成本领先战略	市场渗透战略	集中化战略差异化战略	差异化战略		中
8	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		难
9	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		难

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
10	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		易
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		难
12	企业质量规划实施的过程是（ ）。	实施活动计划	跟踪测量进展	评估结果	反馈与改进		易
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		易
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		易
三、是非题（共25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。						易
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。						易

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
3	全面质量管理思想之一要求质量与经济相统一。						易
4	增长型战略是指限于经营环境和内部条件，企业在战略初期所期望达到的经营状况基本保持在战略起点的范围和水平上的战略。						易
5	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。						易
6	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。						易
7	五力模型中的五种基本力量是：现有竞争者、潜在竞争者、替代品、顾客和供应商。						易
8	质量战略不必须服从于企业总体战略和业务战略。						易
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。						易
10	质量战略对差异化战略的支撑表现为质量战略集中体现以顾客和市场供给为导向。						易

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
11	质量战略与企业其他战略要做到协调一致、融合互补。						易
12	质量战略管理的核心是质量战略的实施。						易
13	质量战略管理的关键是质量战略的选择。						易
14	质量战略研究的对象是企业整体的经营质量。						易
15	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。						易
16	质量定义中的要求指的是合同文件规定或顾客明确指出的要求。						易
17	全面质量管理采取的是一套以质量和结果为核心的考核激励体系。						易
18	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。						易
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。						易

四、企业质量战略管理（共72题）

[illegible]

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
1	案例1：海尔企业战略 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。 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。 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。 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。 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“即需即供”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。 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，按单聚散；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。 问1：总结海尔集团在各个时期的战略规划？ 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？						难

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
	答案1: 名牌战略发展阶段(1984-1991)：要么不干，要干就干第一 多元化战略发展阶段(1991-1998)：海尔文化激活“休克鱼”阶段 国际化战略发展阶段(1998-2005)：走出国门，出口创牌 全球化品牌战略发展阶段(2005-2012)：整合全球资源创全球化品牌 网络化战略发展阶段（2012-2019）：网络化的市场，网络化的企业 答案2: 网络化企业发展战略的实施路径主要体现在三个方面：企业无边界、管理无领导、供应链无尺度。企业需要打破原有的边界，成为一个开放的平台型企业，可以根据用户需求迅速整合资源；同时为了跟上用户点击鼠标的速度，企业需要颠覆传统的层级关系，组建一个个直接对接用户的自主经营体；在此基础上，去探索按需设计、按需制造、按需配送的供需链体系。 网络化战略阶段的启动，是海尔全球化品牌战略在互联网时代的深化。整合全球资源创全球化品牌，是海尔实现全球化发展的战略路径。而“网络化战略”的实施，将通过搭建由利益攸关方组成的平台型团队，根据用户的需求整合全球一流的设计资源、模块供应商资源等外部资源，以满足互联网时代用户的个性化、碎片化需求。						

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
2	案例2：名牌的凋落 河北环宇集团从1970年开始生产电视机，在全国很有名气，曾获得过诸如“全国彩电评比一等奖”、“国家银质奖”、1985 年“全国十大名牌”等几十种荣誉，可谓名噪一时。可就这样一个名牌企业在1995年底因明亏1.48 亿元、潜亏4915 万元、负债2.96亿元而宣告破产。 其实环宇集团的实力还是相当雄厚的：1974年彩电就送进了中南海，1984年又较早地引进了彩电生产线，产品不尽进军欧洲市场，还在英国成立了英环公司生产电视机，此举曾吸引23个国家的驻华大使、参赞来厂参观。1988年电视机产量40万台，当时规模已不算小了。但到了1989年国内市场开始疲软，工厂领导对电视机市场发展前景作出了错误的估计，认为前途不甚远大。因此，对这个产品不重视，从1989年到1995的6年间仅投入3000万元，该厂电视机从1984年到1989年的五年只有47C-2型一种机型，1989年后虽然开发了54厘米的几个品种，但是别的厂家64厘米、74厘米、画中画等新产品迭出，而环宇彩电还是老面孔，当然没有市场。从市场开拓来说，环宇根本也没有开辟形成自己的销售渠道与网络：市场走俏时，只考虑先卖给谁，后卖给谁，根本不用抓市场；市场疲软时，又不知道产品往哪里销。 从集团内部运作机制上看，其内部运作不规范，内部结构变化频繁。1987年后机构每年改变，从1987年到1991年的4年间进行了6次大调整，还不包括小调整。1991年后集团内又作了3次分与合的调整。电视机厂的厂长平均一年换一次，最长的为1年7个月，最短的才8个月。而且，这些机构的调整，并没有把责、权、利理顺：厂长具体管企业，却没有权；公司总经理有权，但又不直接管理业。环宇集团最终于1995年7月宣告破产，96年被宝石集团收购。 问：什么是名牌？名牌与质量有什么样的关系？怎样才能制定并有效实施品牌发展战略？						难

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
	答案：含义：名牌不是严格意义上的法律概念，消费者对某一享有较高声誉、在较大范围内拥有一定知名度及市场销售率的品牌或商标的都习惯性的称之为名牌。从质量角度看，名牌产品的实物质量达到国际同类产品的先进水平，在国内同类产品中处于领先地位，市场占有率和企业知名度居同行前列，用户满意程度高，具有较强的市场竞争力。 从本案例出发，我们突出名牌所具备的两个本质属性：一个是它的技术属性，如设计精湛、质量超群、包装考究、功能独到、使用方便等，它能最大限度地满足人们生产生活中的物质需求，另一个是它的社会属性，即名牌所展现出来的具有广泛的市场知名度及公众普遍的认同感。 关系：名牌永不离其宗的是质量，名牌依附产品，产品命系质量，名牌最重要，最根本的问题就是质量。名牌质量是一个全方位的概念，它包括产品质量，广告宣传质量，售后服务质量，认证机构质量和动态消费质量。 名牌与质量的具体关系表现为： 1)质量是成就名牌的基本保证；它是名牌的灵魂和生命，企业要创立名牌，就必须有全面、超前的质量意识。打造名牌所应具备的要素很多，鲜明的个性、深厚的文化内涵等等，而这些要素构建的基础是该品牌能够为消费者提供优质的产品，满足消费者的购买需求，它是消费者购买产品的基本目的，如果一个品牌不能够满足消费者的基本需求，那么就谈不上它所塑造的个性和文化了。所以要打造名牌产品，首当其冲的就是狠抓质量，包括提供一流的售后服务、随时了解和满足消费者的需求、积极参加质量认证工作、按照国际质量标准保证产品质量，并重视研发投入，以保证产品质量稳步提高 2)名牌可以为产品带来优质效应，这种优质效应反应在了名牌的深度扩张和广度扩张 深度上，一种产品或企业一旦成为名牌，那么他的质量信誉就会得到提升，消费者会下意识的给名牌赋予优质的属性，这样一来就会吸引更多的潜在顾客，培养更多的忠诚顾客 广度上，名牌扩张可以带来原来销售市场的扩大，扩大企业品牌知名度 3)名牌与质量亦如一根绳子上的蚂蚱，一荣俱荣，一损俱损。“三鹿奶粉”事件就是质量与名牌之间相互影响的现实写照，名牌可以为产品质量带来相应的晕轮效应，同时产品质量也对名牌起到了重要作用，当产品质量出现问题时，其产生的负面影响会祸及整个品牌，它可以使名牌一夜间一文不名，而另一方面，一个名牌的衰落也会给消费者带来一种质量不行了的感觉，因此，想要打造一个名牌产品，最首要的任务是保证其产品的质量。						

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
3	案例3：中国航天科工集团公司质量制胜战略 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。 1. 质量管理体系愿景 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。 2. 基本原则 (1)坚持质量第一与速度、效益的协调统一。 (2)坚持依法治质与以德兴质、科技强质的协调统一。 (3)坚持质量管理体系运行与产品质量控制的协调统一 (4)坚持质量工作创新与继承的协调统一 3. 发展目标 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： (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 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可概括为？ 问2：实施质量制胜战略的保障措施有哪些？						难

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
	答1: (1)突出“零缺陷”系统工程管理主线（“一”一突出一条主线）。 (2)深化航天先进质量文化建设和航天一流品牌建设（“二”深化两项建设）。 (3)健全质量管理体系、质量诚信体系、质量技术支撑体系（“三”一健全三个体系）。 (4)推进标准化战略实施工程、可靠性保障工程、质量成本管理工程、质量信息化工程（“四”一推进四大工程）。 答2: (1)领导高度重视，落实全员质量责任制 (2)保障组员投入，健全激励约束机制 (3)加强教育培训，提高全员质量意识 (4)依靠科技进步，提升质量保证能力 (5)重视创新实践，保持质量管理领先优势 (6)坚持统筹协调，强化民用产业质量管理 (7)满足顾客需求，接受用户和社会监督 (8)追求卓越绩效，提高质量管理成熟度						

四、企业质量战略管理（共72题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	案例4 某公司推行“零缺陷”活动，要求现场质量问题必须得到有效解决。在ISO9001质量管理体系的文件中也有相应的要求。但在不合格品处理报告、质量事故处理报告、内外部体系审核不合格项报告、顾客投诉处理报告中，纠正措施和预防措施很多都是“加强检验”、“加强培训”等大而化之的陈述。您作为质量经理，请结合本题背景，谈谈质量问题解决的基本逻辑、流程和方法，分析可能的症结及可采取的对策。 答： 1)遵循PDCA循环以及从纠正、纠正措施到预防措施的基本逻辑，从问题描述、问题解决、根本原因分析、纠正措施到预防措施，采用诸如福特8D、质量问题双归零等典型方法，解决产品、过程和体系质量问题。 2)质量问题解决的有效性，取决于措施的具体性、针对性和力度，而其源头是对质量问题陈述和分析的细致、具体和量化程度，以及对根本原因的精准把握。这就要求企业质量人员能够深入现场，详细了解、观察并在必要时进行试验，还要正确和灵活应用统计技术和其他工具，进行深度分析，为采取有效措施提供支持。对于重复发生、质量风险高的系统性问题，还需要建立8D、QCC、六西格玛管理等改进和创新项目及团队。						难
5	案例5 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。 答： 1)从质量定义“一组固有特性满足要求的程度”出发，说明对不同行业不同产品而言，顾客不同、要求不同、特性也不同，满足要求程度的具体情形自然也有差异性。产品质量的卓越程度、是否达到“高大上”的评判者是顾客和市场，如航天产品可靠性满足了顾客（国家）“万无一失”的要求，缩短了和美国的差距，令全国人民满意；电视机产品的高性价比满足了世界上大量普通消费者的要求，所以畅销全球；高铁项目瞄准世界前沿技术，以速度、可靠、安全、舒适让世界人民青睐，自然是各国客户向往的产品。 2)阐述自己公司在识别和满足顾客要求方面的做法，未来如何致力质量提升、促进“中国制造2025”目标实现的打算，包括明确质量赶超的标杆、质量方面的战略目标。						难

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	难易度
一、单选题（共27题）							
1	以下不属于企业质量文化特征的是（ ）。	客观性	社会性	继承性	盈利性		中
2	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		中
3	质量方针是一个组织总的质量总之和方向，应该由组织的（ ）批准。	上级机关	最高管理者	质量管理办公室主任	总工程师		中
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		中
5	分析与评价质量文化成效时，应将实际水平或期望状态与（ ）企业作比较分析。	行业先进	选定标杆	国内先进	以上都是		中
6	（ ）是质量文化的固化部分，是质量价值观的外在体现和落实手段之一，是组织实现质量目标的必要保证。	精神文化层	行为文化层	制度文化层	物质文化层		易
7	建设企业质量文化的认同即到达（ ）程度。	入眼	入心	入脑	以上选项都不是		易
8	企业（ ）对企业文化的传播具有率先垂范的作用。	全体员工	中层领导	高层领导	主管部门		易
9	有关质量问题的（ ）属于企业质量文化。	价值取向	规范	思想方式	以上选项都是		易
10	（ ）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		易

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	难易度
11	（ ）工作过程需要全体人员直接参与。	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		易
12	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		易
13	我国最新《企业质量文化建设指南》发布和实施时间分别是（ ）年。	2011和2012	2012和2013	2015和2016	2016和2017		中
14	（ ）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		易
15	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		易
16	（ ）表现为企业的产品质量、服务质量、品牌影响、质量行为和社会责任给顾客和社会留下的印象。	内部质量形象	外部质量形象	质量意识	服务质量形象		易
17	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		易
18	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		易
19	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		易
20	（ ）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		易

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	难易度
21	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		易
22	“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		易
23	（ ）对个人和组织质量思维与行为有导向作用。	质量标准	质量法规	质量行为	质量价值观		中
24	质量意识包括对质量的认识、态度和（ ）。	质量知识	质量水平	质量标准	质量法规		中
25	质量文化是指一个关注质量的组织所倡导的、通过（ ）来实现其价值的文化。	高质量产品和服务	最优成本控制	满足顾客和其他相关方的需求和期望	利润最大化		易
26	要培养出好的质量文化，企业质量文化建设就必须包括对社会有益的质量目标、全员认同的协商和决策模式、（ ）、全员自我价值的提升与实现、管理者或者资深员工的模范带头作用等具体目标。	统一的质量思维	始终如一的归属感	严格的质量标准	强大的责任心		难
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		易
二、多选题（共15题）							
1	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		易

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	难易度
2	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		易
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		易
4	总结无形效果可以从以下几个方面来开展（ ）。	质量意识	个人能力和团队精神	QC知识	解决问题的信心		易
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		易
6	质量制度文化的内容包括（ ）。	质量领导机制	质量组织机构	质量保证体系	质量奖励与管理制度		易
7	企业质量文化有（ ）表现形态。	精神	行为	制度	物质		易
8	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		易
9	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		难
10	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		易
11	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		难

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	难易度
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		难
13	质量文化层次中层面较浅的层面包括（ ）。	物质层	制度层	行为层	精神层面		难
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		难
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		难
三、是非题（共26题）							
1	贯彻标准就等于开展质量文化建设。						易
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。						易
3	企业应确定每个测量对象的测量方法，并不定期测量。						易
4	卓越绩效评价准则的评价对象是企业的经营质量						易
5	没有内部员工的满意，就没有外部顾客的满意。						易

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	难易度
6	质量文化是由企业管理层特别是主要领导倡导、职工普遍认同所形成的						易
7	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						易
8	质量文化各表现形态下持续的时间与改变难度成反比。						易
9	质量文化是企业文化中最关键最核心的部分。						中
10	企业文化简单地讲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。						易
11	质量形象是质量文化的内部表现。						中
12	教育和培训是组织管理过程的工作事项。						中
13	组织与管理过程需要高层领导亲自参与和决策。						中
14	质量文化建设的目的和结果是与企业的战略目标和经营结果相挂钩的						中
15	质量文化建设模式就是质量文化模式。						中

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	难易度
16	质量文化推进过程工作事项包括员工激励。						中
17	质量文化的目标，质量观念和行为具有预防性、超前性。						中
18	物质层是质量文化的基础性层面。						中
19	企业最高管理者是质量文化的引领者。						中
20	质量文化的制度层是质量文化的核心内容和最高境界。						中
21	质量文化着眼于企业所在行业特征进行文化定位。						中
22	质量文化定位的次要任务是确定组织的使命、愿景和价值观。						中
23	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。						中
24	质量文化就是质量和文化的简单相加。						中
25	企业的质量信誉是企业长期经营逐步积累而在消费者目中形成的、关于质量承诺得到信守的程度的一种心理量。						中

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	难易度
26	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。						中
四、综合分析题（共2题）							
1	海尔兼并青岛红星电器厂。1995年，青岛红星电器厂有3500多人，年产洗衣机70万台，是当时中国三大洗衣机生产厂家之一。但因长期管理不善，负债已达1亿多元，已经资不抵债。海尔集团经考察认为，红星电器是一条硬件好，管理和观念差的“休克鱼”，于是决定对其兼并。兼并后遂将海尔的经营理念、管理模式和企业文化注入其中，在没有投入一分钱的情况下，3个月就扭亏为盈，第五个月盈利150万元，两年后成为中国洗衣机的第一品牌。此后，海尔利用企业文化这个有力武器已经成功地兼并了几十家企业。请分享你从此案例中得到的启示。						
	答：1、并购目的：对于产品系列比较单一，要想扩大自己的市场份额的企业，可通过并购扩大生产能力，提高产品线的长度。通过这一并购，新成立的海尔洗衣机有限公司不仅将原有的生产能力提高，产生了规模经济，并且极大地丰富了自己的产品线，大大增强了自己在洗衣机市场上的竞争能力。2、文化先行：海尔的最大优势是无形资产，注入海尔的企业文化，以此来统一企业思想，重铸企业灵魂，以无形资产去盘活有形资产。具体可通过海尔企业文化、资产管理、规划发展、资金调度和咨询认证五大中心全面实施，到红星电器公司，开始贯彻和实施“企业文化先行”的战略。						
2	武钢质量文化即“诚信”。诚信的字面含义就是诚实、守信，但质量文化的角度看其含义是广义的。诚信的主体对外来说指的是武汉钢铁集团公司，对内来说指的是每个岗位的职工个人。对外，任何人、团体或部门与外界进行业务往来、商贸洽谈等公务活动时，其言行都代表公司形象，应恪守诚实守信的原则；对内，上级与下级之间、部门与部门之间、生产厂之间、上工序与下工序之间、各岗位之间，不管何时何地均应以诚信为本。请从质量文化的角度分析诚信对组织发展的重要性。						

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	难易度
	答：1、诚信是组织发展的基石。只有内在自律和外在约束有机地结合，诚信才可能成为武钢人共同认可的价值观和行为准则，形成一种诚信文化。诚信文化的形成对每一个员工都产生着约束作用，这种约束是种文化的自觉，并且具有长期的有效性。武钢的诚信体系建设是一个全方位、多层次的系统工程。诚信首先是一种制度约束,表现为制度化的诚信准则:诚信同时是一种管理方式，表现为流程化的诚信体系:诚信从根本上讲是一种企业文化，表现为员工的理念认同和行为自觉。最终成为员工的内心信念和行为习惯。这三者既是独立显现的，又是相互融合的。 2、诚信是组织建立良好市场形象的保证。诚信是一种声誉，更是一种资源，也是企业的核心竞争力。企业利益相关者各主体的价值共享，实际上就是建立诚信的过程。与投资方建立诚信，才能使投资者认同企业的发展战略，对企业的未来充满信心:与消费者建立诚信，才能赢得消费者的永久认可，将企业的文化和品牌铸进消费者的内心。						

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
(一) 单选题（63题）							
1	国家质量基础设施简称为（ ）	NQS	NQI	NQR	NQL		易
2	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		难
3	根据《江苏省标准监督管理办法》的规定，地方标准经论证符合立项条件，应由标准化行政主管部门在本级人民政府门户网站公示，公示时间不少于（ ）日 。	20	15	10	30		中
4	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		易
5	企业标准化工作中，标准的实施要求不包括（ ）	确保实施标准的相关部门和人员得到相应标准	标准全面实施并连贯有效	可以选择性地实施标准的部分要求	对标准中有关特定要求，应落实到关键点，进行必要的标准化与专业技能培训		易
6	企业制定企业标准不符合《江苏省标准监督管理办法》的是（ ）	企业标准低于推荐性国家标准、行业标准、地方标准的，可以不在其产品标识或者说明书中明示	企业制定的企业标准高于推荐性标准相关技术要求	企业标准实行自我声明公开制度	企业标准必须经过市场监管部门备案批准		中
7	常见的标准化形式有简化、（ ）、通用化、系列化、组合化、模块化。	专用化	统一化	标准化	程序化		难
8	不是标准的必备要素有（ ）	名称	附录	范围	前言		易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
9	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		易
10	省、设区的市人民政府标准化行政主管部门应当对地方标准定期复审，复审周期一般不超过（ ）。	2年	3年	5年	6年		中
11	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		易
12	按标准的成熟程度，标准可分为（ ）	试行标准	标准草案	标准正式文本	以上全是		易
13	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		难
14	型式评价是指（ ）	为确定计量器具型式是否符合计量检定规程要求所进行的技术评价	为确定计量器具的量值是否准确所进行的技术评价	为确定计量器具型式是否符合计量要求、技术要求和法制管理要求所进行的技术评价	为确定计量器具的技术特性所进行的技术评价		中
15	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		中
16	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		易
17	根据《中华人民共和国计量法》，（ ）负责建立各种计量基准器具，并作为统一全国量值的最高依据。	县级以上计量部门	国务院行政主管部门	各主管部门领导部门	各行政执法机构		易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
18	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		易
19	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		易
20	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		易
21	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		易
22	定量包装商品计量监督管理的对象是以销售为目的，在一定量限范围内具有统一的（ ）标注等标识内容的预包装食品。	质量、体积、长度	面积	计数	以上全部		易
23	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		易
24	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		易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
25	在我国历史上曾把计量叫做”度量衡”，其中量指的是（ ）的计量	质量	流量	电量	容量(容积)		易
26	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		易
27	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		难
28	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（ ）负责管理体系的整体运作。	最高管理者	检验员	检验室负责人	以上都不是		易
29	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		中
30	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		难
31	按新版《检验检测机构资质认定评审准则》要求,检验检测机构应有样品的（ ）系统。	标识	控制	追溯	以上都不是		中
32	认证机构取得认可,可以有（ ）作用。	增加认证机构的利润	表明认证机构符合认可准则的要求	表明认证机构获得国家承认	表明认证机构符合法规要求		中
33	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		易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
34	()作为一种通用表述被用作“已证实满足规定要求”的传达。	宣布通过现场审核	符合性说明	没有不合格	自我声明		中
35	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		中
36	实验室的基本工作准则是 ()	实验室的全体人员都能严格履行自己的职责	实验室应具有同检测任务相适应的技术能力和质量保证能力	实验室的检测服务要快速及时	坚持公正性、科学性、及时性，做好检验检测工作		易
37	检验检测类型从检测性质区分，包括 ()	第一方检测	第二方检测	第三方检测	以上全是		易
38	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		易
39	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	不存在		易
40	测量系统分为 () 类型。	计数型	计量型	A+B	以上都不是		易
41	测量结果 () 存在误差。	不会	必定	可能	很难		易
42	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		难

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
43	按我国国家标准推荐产品的一般质量特性不符合规定，或产品的质量特性轻微不符合规定，这属于（ ）不合格。	A类	B类	C类	D类		易
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（ ）的检验实体。	最小	最基本	最大	最多		易
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		中
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			易
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		易
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，（ ）出具记录等审核文件。	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		易
49	认证机构开展第一阶段审核（ ）编制正式的审核计划。	必须	不要求	根据企业申请判断是否需要	由审核方案管理人员		难
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		中

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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	国家市场监管总局		中
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		易
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		易
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			易
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		易
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		中
57	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	客观证据		中
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		难

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		易
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		易
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		中
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，（ ）逐一到各现场进行审核。	应当	不需要	根据企业要求			易
63	以下属于审核原则是（ ）	诚实正直、公正表达、职业素养	保密性、独立性	基于证据的方法、基于风险的方法	以上都是		难
(二) 多选题（17题）							
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		易
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		难
3	合格评定的核心活动包括（ ）	检验检测	标准化	计量	认证认可		中

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	根据实施的强制程度分类，我国的标准分为（ ）	强制性标准	企业标准	推荐性标准	指导性技术文件		中
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		难
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		中
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		易
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		中
9	以（ ）标注净含量的定量包装商品，可以免于标注“净含量”三个中文字，只标注数字和法定计量单位（或用中文表示的计数单位）。	质量	长度	面积	计数单位		中
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》，只需向发证单位备案	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		难

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		易
12	测量仪器的漂移产生的主要原因是（ ）	环境条件的变化	仪器的分辨力不够高	仪器灵敏度较低	仪器本身性能的不稳定		中
13	企业检验检测机构的工作原则是（ ）	公正性	科学性	及时性	经济性		难
14	抽样必须确保样品的（ ）	代表性	随机性	真实性	原始性		难
15	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		易
16	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		中
17	合格评定选取可考虑的规定要求包括（ ）	标准	供应链技术	法规	适用的其他要求		易
（三）判断题（60题）							
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。						中
2	为实现《质量强国建设纲要》提出了质量基础设施更加现代高效的目标，计量、标准、认证认可、检验检测等必须实现更高水平协同发展						难

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
3	国家质量基础设施的发展与经济发展、科技进步等不具备明显的相关性。						易
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。						易
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。						中
6	国家质量基础是我国成为制造强国的重要支撑。						易
7	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。						中
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。						易
9	行业标准、地方标准是推荐性标准。						易
10	企业标准化是一项由企业全体职工参与的工作。						易
11	《企业标准体系 产品实现》标准适用于各种类型、不同规模企业的产品实现标准体系构建，但其他组织不可参照使用。						易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
12	企业标准必须报当地政府标准化行政主管部门批准。						易
13	我国强制性标准是我国“技术法规”的主要文件形式。						易
14	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。						易
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。						易
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。						易
17	技术规范是指规定产品、过程或服务应满足的技术要求的文件。						易
18	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。						中
19	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。						易
20	标准应由公认的权威机构批准，企业标准则应由上级主管部门批准。						中
21	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。						难

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
22	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。						中
23	质量的单位千克（kg）是国际单位制基本单位。						易
24	对于非强制检定计量器具，企业可以自己制订计量检定间隔。						易
25	计量职能管理者应确保所有测量都具有溯源性。						易
26	计量确认就是对计量器具的检定。						中
27	量值传递：从下而上可溯，有严格的等级之分。						难
28	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。						中
29	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。						易
30	净含量的标注主要由中文、数字和法定计量单位组成。						中
31	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。						易
32	计量检定的对象是指企业用于产品检测的所有检测设备。						易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
33	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。						中
34	我国《计量法》规定，国家采用国际单位制。						易
35	计量检定与校准差别不大都是出数据。						易
36	检验检测机构及其人员应当独立于其出具的检验检测数据、结果所涉及的利益相关各方，不受任何可能干扰其技术判断因素的影响，确保检验检测数据、结果的真实、客观准确。						易
37	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。						易
38	抽样检验是现代企业普遍采用的检验方法。						易
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。						易
40	企业设置的检验检测机构是企业正式的组织形式。						易
41	测量系统和检测过程的质量决定了检测结果的质量。						中
42	“计量型”测量系统分析通常包括偏倚、稳定性、线性、重复性和再现性。在测量系统分析的实际运作中，不可同时进行。						难

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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。						易
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。						易
45	检验检测机构非授权签字人可以签发检验检测报告。						易
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。						中
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。						易
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。						中
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。						易
50	所有组织和人员有权确保其提供的任何专有信息得到保护, 适用的认证方案有要求时也可以。						易
51	市场监管是一种制定形式的合格评定后期证明活动。						易

六、国家质量基础设施（共140题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
52	审核是认证活动的重要组成部分。						中
53	审核计划是对一次具体的审核活动进行策划后形成的结果之一。						易
54	审核报告应当提供完整准确的审核过程, 并包括和引用审核费用情况的内容。						中
55	认证的复核是对证据的充分性、合格评定活动的规范性、评价的准确性所进行的风险把关和决策工作。						易
56	当进行审核员资格注册时, 人员注册机构将其基本的专业能力水平作为注册的条件。						中
57	《中华人民共和国认证认可条例》提出, 认证认可活动应当遵循公开公正、诚实信用、客观独立的原则。						易
58	《质量管理体系认证规则》中要求, 审核组应对审核活动形成书面审核报告, 由审核组组长签字。						易
59	合格评定可以证明产品、过程、服务和人员所要求的规范。						易
60	审核方案的范围和程度应基于受审核方的规模和性质, 以及拟审核的管理体系性质、功能、复杂程度、风险和机遇的类型及成熟度等级						易

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	难易度
（一）单选题（共70题）							
1	ISO9001:2015标准是ISO9001标准第（ ）次修订。	3	4	5	6		易
2	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		难
3	致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标的活动是（ ）。	质量计划	质量策划	质量控制	质量保证		易
4	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		中
5	根据顾客的要求和组织的方针，建立体系的目标及其过程，确定实现结果所需的资源，并识别和应对风险和机遇，是GB/T19001-2016标准关于PDCA循环的哪个阶段（ ）。	策划（Plan）	实施（Do）	检查（Check）	处置（Act）		易
6	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		易
7	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		易
8	GB/T19001-2016标准指出，在日益复杂的动态环境持续满足要求，并针对未来需求和期望采取适当行动，这无疑是组织面临的一项挑战，为了实现这一目标，组织可能会发现，除了纠正措施和持续改进。还有必要采取各种形式的改进，比如（ ）。	突变、创新和重组	预防措施	卓越绩效	六西格玛管理		易
9	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		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	难易度
10	某物流公司拟在某城市港口建立危险化学品进口供货基地，该公司对周边商户、居民社区道路运输、河道与水库、地区气候等信息进行调研，并分析法律法规对于危险化学品储存和运输的要求。该场景适用于GB/T19001标准的哪个条款？（ ）	5.1.2	6.1	4.2	与GB/T19001不相干		易
11	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		易
12	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		易
13	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		易
14	依据GB/T19001-2016标准“更改控制”的要求，组织应保留的成文信息不包括（ ）	更改评审的结果	授权进行更改的人员	根据评审所采取的必要措施	可追溯的信息		易
15	以下哪些不是顾客财产（ ）	培训机构在上课前收集到的学员通讯录	银行向储户索要的身份证复印件	雨天,就餐者将自带的雨伞放在酒店门口的固定雨伞架上	涂料公司向顾客提供的标准色卡		易
16	“机械公司的工艺员正在编写轴承的工艺卡片”，这一情景最适合于GB/T19001-2016标准条款是（ ）	7.5.2	8.1b	8.5.1a	8.5.1b		难
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		中
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饮水瓶废弃后的回收	以上都是		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	难易度
19	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		中
20	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		易
21	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		易
22	组织申请第三方认证或第二方审核依据的标准是（ ）	GB/T19000	GB/T19001	GB/T19004	GB/T19580		易
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（ ）来制订。	GB/T19011	GB/T19015	GB/T19025	GB/T19016		难
24	质量改进是消除（ ）的问题。	偶发性	系统性	隐患性	复杂性		易
25	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		易
26	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		易
27	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		易
28	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		易

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	难易度
29	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		易
30	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		中
31	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		易
32	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		中
33	在“以顾客为关注焦点”的质量管理原则中，质量管理的主要关注点是满足顾客要求并且努力（ ）	满足顾客未来需求和期望	超越顾客的要求	超越顾客期望	满足顾客和其他相关方的需求和期望		中
34	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		易
35	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		易
36	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		中
37	组织环境是对组织（ ）的方法有影响的内部和外部结果的组合。	经营和决策	质量管理	建立和实现目标	管理		易
38	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		难
39	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		易

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	难易度
40	关于组织的利益相关方对组织的质量管理体系的需求和期望，以下说法正确的是（ ）	他们通常与顾客需求和期望是一致的，因此只要满足顾客需求和期望，相关方也	各相关方的需求和期望可作为对于持续满足顾客和法律法规的风险评估的输入	当各方需求和期望有冲突时应以顾客要求为准	以上都对		中
41	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		易
42	纠正措施应与（ ）相适应	纠正	不合格影响	预防措施	组织规模		易
43	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		中
44	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		中
45	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		难
46	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		难
47	以下（ ）不能影响组织的质量体系文件的多少与详略程度。	媒介的类型	组织的规模	过程及相互作用的复杂程度	人员能力		易

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	难易度
48	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		中
49	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		易
50	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		难
51	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		易
52	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		易
53	质量管理原则中的领导作用是指（ ）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。	领导	高层领导	最高管理者	各级领导		易
54	在GB/T19001-2016标准中，术语“产品”或“服务”仅适用于（ ）的产品和服务。	提供给顾客或顾客所要求	预期提供给顾客或顾客所要求	预期提供给顾客	顾客所要求		中
55	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		易
56	在单一过程要素示意图中，每一过程均有特定的监视何测量检查点，以用于控制，这些检查点可包括（ ）。	输入、活动、输出	输入源、输入、活动、输出、输出接收方	输入、活动起点、活动终点、输出	供方、输入、活动、输出、顾客		难
57	下列关于GB/T19001-2016标准采用的方法，描述最适当的是（ ）。	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	采用风险管理方法，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		易

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	难易度
58	GB/T19004《追求组织的持续成功 质量管理体系方法》为希望选择超出GB/T19001-2016标准要求的组织提供（ ）。	审核依据	更高要求	指南	要求		易
59	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》		易
60	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		中
61	以下关于质量管理原则中“关系管理”的描述，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		易
62	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		易
63	质量管理体系审核是用来确定（ ）。	组织的管理效率	产品和服务符合有关法律法规的程度	质量管理体系满足审核准则的程度	质量手册与标准的符合程度		易
64	审核证据是与审核准则有关并能够证实的记录、事实陈述或其他信息，以下哪一种情况不可以作为审核证据？（ ）	技术部经理说“技术部采用方差分析法进行分析时，认为数据都是服从正态分布的，所以从不检验数据的正态性”	受审核方供应商说“这家单位用我们的产品从来都不做进货检验的，对我们充分信任”	对受审核组织某供应商进行评价的记录	对某受审核组织新产品设计和开发输入的评审记录		易
65	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》		易
66	无论组织依据哪个领域的管理体系标准来建立管理体系，组织所使用的方法和（ ）是基本一样的。	原理	方法	过程	程序		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	难易度
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		中
68	为了区分不同的产品，防止产品的误用或混淆，车间工人正在按要求将不同的产品用色标进行标识，这种标识可是（ ）	产品标识	状态标识	唯一性标识	防护性标识		易
69	某机械设备生产企业，主要生产汽车零部件，以下加工过程应该进行确认的是（ ）	车铣	表面涂装	组装	抛光		易
70	审核目的由（ ）决定	审核组	受审核方	审核委托方	审核组与首审核方协商		易
（二）多选题（共45题）							
1	以下哪些标准是GB/T19000族的核心标准？（ ）	GB/T 19000	GB/T19001	GB/T19004	GB/T19011		中
2	GB/T19000-2016标准中，关于质量管理原则的描述，以下哪些是不正确的？（ ）	以顾客为关注焦点	互利的供方关系	基于事实的决策方法	全员参与		易
3	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		易
4	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		易
5	实施质量管理体系的潜在益处包括（ ）	稳定提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力	促成增强满足顾客要求的能略	应对与组织环境和目标相关的风险和机遇	统一不同的质量管理体系架构		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	难易度
6	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		中
7	过程运行环境中的社会因素，表述正确的是（ ）	非对抗	保护个人情感	安定	非歧视		中
8	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		中
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	保留设计开发过程控制活动的成文信息		中
10	依据GB/T19001-2016标准7.1.5条款要求，以下错误的是（ ）。	测量设备只要按期检定并有权威机构发放的检定合格证书就说明该测量设备符合预期用途	该条款要求对测量设备“予以识别，以确定其状态”就是要确定其校准状态。	监视和测量资源也包括人。	测量溯源的对象是所有的监视和测量设备。		难
11	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		易
12	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		中
13	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		中
14	组织的特质由基于其（ ）的特性确定。	使命	愿景	价值观	文化		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	难易度
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		中
16	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	认证管理的重要组成部分		中
17	现场审核有人互动时，在受审核方参与的情况下，可以采用的审核技术有（ ）。	交谈	填写问卷内容	文件评审	完成检查表		难
18	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		中
19	组织应确定内外部沟通的（ ）。	内容	时间	对象	效果		易
20	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		中
21	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		易
22	组织对过程进行策划、实施和控制所用的措施包括（ ）。	在必要的范围和程度上保留成文信息	按照准则实施过程控制	定期改进过程控制方法	建立过程准则		难
23	PDCA具有哪些特点（ ）。	自我改进	闭环管理	环中有环	螺旋上升		难
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		难
25	一个特定的管理体系都是由（ ）构成的。	职责	过程	职能单元	相互作用		难

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	难易度
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		难
27	审核范围通常包括对（ ），以及审核所覆盖的时期的描述	实际位置	认证依据	组织单元	活动和过程		难
28	循证决策是基于（ ）的分析和评价的决策，更有可能产生期望的结果。	信息	准则	预估	数据		中
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		易
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		易
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		中
32	以下说法正确的是（ ）	独立性是审核的公正性和审核结果客观性的基础。	基于证据的方法是审核原则的内容之一	公正表达是每个审核员应尽的责任，客观准确的报告审核工作时审核组长的责任	审核原则是审核员、审核方案管理人员和实施审核工作的所必须遵循的基本原则		易
33	按照审核的先后顺序划分，审核包括（ ）	第一阶段审核	第二阶段审核	监督审核	再认证审核		易
34	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		易
35	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		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	难易度
36	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进行协调或整合。	PDCA 循环	基于风险的思维	风险管理	管理的系统方法		中
37	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		易
38	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		易
39	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		易
40	实体可能是（ ）。	非物质的	组织未来的状态	项目计划	一个产品		中
41	服务的提供可能涉及（ ）	在需要维修的电冰箱上所完成的活动	为顾客准备完税申报单所需的损益表	为顾客定制服装	评价服务质量		易
42	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		中
43	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		易
44	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		易

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	难易度
45	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		中
（三）判断题（共40题）							
1	贯彻实施GB/T19001-2016标准要求统一不同质量管理体系架构。						易
2	产品和服务的质量不仅包括其预期的功能和性能，而且还涉及顾客对其价值和受益的感知。						易
3	审核证据是指能够证实的记录、事实陈述或其他信息。						易
4	GB/T19001标准采用基于风险思维表明不再需要采取预防措施。						易
5	依据GB/T19001-2016标准8.3.6条款“设计和开发更改”的对象是针对设计完成后已交付生产或使用中发现的问题所进行的更改。						易
6	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。						易
7	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。						易
8	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。						中
9	审核流程是认证流程的重要组成部分。						易
10	审核范围和受审核方质量管理体系的范围是一样的。						易

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	难易度
11	组织必须提供适宜的培训以确保从事影响产品和服务要求符合性工作的人员具备胜任工作的能力。						中
12	创新是新的或变更的实体实现或重新分配价值。						易
13	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。						易
14	人为因素是对考虑中的实体的人为参与影响。						易
15	产品说明书不属于“设计和开发输入”应考虑的内容。						易
16	风险是不确定的影响，不确定性可能是正面或负面的影响。风险的正面影响可能提供机遇。						易
17	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。						易
18	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。						易
19	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。						难
20	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，其沟通内容不包括对外部供方绩效控制与管理。						中
21	GB/T19001-2016标准8.5.3的题目是顾客或外部供方的财产。						易
22	根据GB/T19001-2016标准要求，组织应在生产和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。						易

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	难易度
23	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。						易
24	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。						易
25	针对GB/T19001-2016标准中7.5条款“成文信息”中包含的质量管理体系成文信息，可以理解为“不需要质量手册”。						易
26	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。						易
27	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。						中
28	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。						中
29	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。						易
30	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。						易
31	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。						中
32	“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。						易
33	农夫山泉矿泉水外包装上的条形码，属于产品标识。						中
34	“机械公司的工艺员正在编写轴承的工艺卡片”，这一情景最适合于GB/T19001-2016标准条款8.5.1。						易

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	难易度
35	“北京市某地铁车站入口处张贴着北京市轨道交通网络示意图”。最适用于这一情景的条款是8.2.1。						中
36	“旅游公司正在涉及新开发的邮轮出国长途旅游方案，尤其是考虑了老人的特殊情况”。最适用于这一情景的条款是8.3.3。						易
37	环境管理体系与质量管理体系和职业健康安全管理体系一样遵循PDCA的管理原则。						易
38	ISO9001, ISO14001, ISO45001都是组织自愿采用的管理标准，适用于任何类型与规模的组织。						易
39	PDCA（策划-实施-检查-处置）循环的观点是休哈特质量大师提出的。						中
40	应用过程方法可通过采用PDCA循环以及始终基于风险的思维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。						易

（四）综合分析题（共15题）

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。					略	易
---	---	--	--	--	--	---	---

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	难易度
2	某机械制造公司已经对专业技术进行了识别并要求技术部门人员及时整理归档技术资料，公司领导介绍老技工退休后，所掌握的经验技术就带走了，如何传承是公司领导认为的问题，该公司目前也没有好的办法。结合这家公司情况，作为公司的企业首席质量官，请提出您的解决思路。					略	易
3	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，您认为出现以上问题原因是什么？该如何协调解决。					略	易
4	某中烟工业公司物资供应部经理介绍烟用物资主要包括接装纸、滤棒、香精香料等，公司选择的各家供方均通过招投标在国家烟草专卖局确定的供方名录内进行选定，并每年对其供方进行评价，不合格及时剔除，并拿出了对各家供方的评价记录，上一年的评价结果均合格。查看近期对各生产厂的供货记录，发现接装纸有供应中断的情况发生，供应部经理解释，该接装纸供应商在近期国家局质量抽查中有一项卫生指标不合格，按照行业规定，此类情况发生，其所有在用物资一律停用。供应部经理解释“这种情况很少发生，我们当初也没想到会发生这种情况，所以这次搞得很被动。”针对这个情况，作为公司的首席质量官，说说你的管理思路。					略	易

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	难易度
5	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？					略	易
6	请按照GB/T19001-2016第六章“策划”的要求，结合你所在企业，以自己的经历和经验阐述如何科学、合理、有效地应对为实现既定的质量目标和管理绩效而面临的风险和机遇。					略	中
7	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。					略	易
8	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，你会用什么方法收集和分析顾客满意度？					略	易
9	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？					略	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	难易度
10	在某食品包装车间里，看见工人用一台电子秤称量待包装的食品。食品包装袋上注明每袋食品的重量为 50 ± 0.50 克，质检员抽查现场已称完重量的两袋，发现秤量值分别是48.30克和48.35克。工人解释说：“每袋的重量都是够的，只是这台秤不准。”现场查看秤上贴的校准标签上表明该秤是在校准周期内的，但该秤在不称量食品时确实不能回零。作为这家公司的首席质量官，你认为问题出在哪里？该如何处理？					略	易
11	结合你所在企业的实际，说明需应对的质量风险和机遇来自哪里？如何应对？					略	易
12	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？					略	中
13	某组织生产某电子产品，外壳采用高抗冲聚氯乙烯塑料，审核员在售后服务部看到许多替换下来的破损机壳，就查了最近半年有关维修记录的数据分析资料，看到外壳破损产品都占该产品总量的11%左右，问这种情况如何处理？ 售后服务部主任说：“这不是我们的责任，这是运输造成的，现在火车、汽车运输都野蛮运输，又离不了它们，我们负责修理或退换，而且，我们每月都向质管部反映，但至今没有拿出什么解决办法。”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。					略	易

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	难易度
14	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，说说你对此类问题的管理思路。					略	易
15	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质量问题，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？					略	易

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（共55题）							
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》		易
2	（ ）是当今世界最先进、最有影响力和代表性的卓越绩效评价准则。	日本戴明奖评审准则	美国波多里奇国家质量奖评审准则	欧洲质量奖评审准则	ISO9000质量管理体系标准		易
3	国家质量奖评价满分1000分的定量评分系统中，（ ）分是基本成熟的等级。	450	650	600	500		中
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		易
5	《卓越绩效评价准则》国家标准(2012版)主体内容，共包括7个类目的（ ）个评分项。	21	22	23	24		中
6	卓越绩效评价准则框架模型图中显示，“领导”决定和掌控着组织（ ）。	组织的经营绩效	企业的战略规划	前进的方向	业绩完成情况		易
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		易
8	《卓越绩效评价准则》（2012版）评分项中，“领导”项总得分是（ ）分。	110	90	130	400		易
9	组织用于进行卓越绩效自我评价的标准是（ ）。	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/T19004《质量管理 组织的质量实现持续成功指南》		易
10	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	组织的治理和社会责任结果		难

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
11	道德行为方面的绩效结果属于（ ）。	顾客与市场的结果	财务结果	过程有效性结果	组织的治理和社会责任结果		中
12	《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		中
13	卓越绩效评价应首先了解组织的经营环境和所面临的战略挑战，识别组织的（ ）。	关键过程	关键因素	关键环节	关键工艺		易
14	过程旨在结果，结果通过过程取得，并为过程的改进和创新提供（ ）。	目标	方法	路径	导向		易
15	“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		中
16	“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		易
17	（ ）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		易
18	（ ）构成领导作用三角。	领导、战略和经营结果	领导、战略和顾客与市场	领导、资源和经营结果	领导、战略和资源		中
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		易

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
20	（ ）用于评价组织的战略目标和战略规划 的制定、部署及其进展情况。	战略	顾客与市场	资源	测量、分析与改进		易
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		中
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		难
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		难
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		易
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		易
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		易
27	产品生命周期短、市场变化快的组织，长 、中、短期目标时间间隔一般为 （ ），以便对顾客和市场变化作出迅速反应	一般短期目标时间 为一年，中期为三 年，长期为五年	短期目标时间一般 为一年，中期为两 年，长期为三年	短期目标时间为1~ 2年，中期为五年， 长期为十年	以上都不对		中
28	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		易
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		易
30	以下不是组织关键顾客的是（ ）	集团顾客	商业顾客	高消费群体	潜在顾客		易

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
31	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》		易
32	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		易
33	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		易
34	“要不断学习新思想、新方法，以持续改进，适应新的发展变化。……强调学习的有效性：更好的产品和服务，提升响应能力、适应能力、创新能力和效率”是质量奖十一项核心价值观中的()。	促进创新的管理	组织的和个人的学习	重视员工和合作伙伴	注重结果和创造价值		中
35	下面哪一个不是组织的战略层次：()	总体战略	战术与策略	经营战略	职能战略		易
36	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		易
37	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		易
38	现代的企业与供应商的关系是伙伴关系，它主要表现为()。	单赢	互利双赢	价格互动	利益驱动		易
39	“过程”类目与“结果”类目关系框图显示了过程类目与结果类目的评分项之间的较为直接的对应关系，其中过程类目中“资源”对应的结果类目是()。	顾客与市场的结果	组织的治理和社会责任结果	过程的有效性结果	资源结果		易
40	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		难

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
41	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		中
42	以下哪一个不是消费品制造商的支持过程（ ）。	财务与会计	公共关系	项目管理	人力资源服务		易
43	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		中
44	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		易
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		中
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		难
47	以下说法不正确的是（ ）。	以卓越的过程创取卓越的结果	要为利益相关方创造平衡的价值，处理好短期、长期目标的关系	组织绩效重在当前和历史趋势	经营结果是评价组织绩效的重点		易
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		易

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
49	标准关注人力资源、全面质量和可持续发展，均衡考虑相关方利益，体现了（ ）和全面、协调、可持续发展的科学发展观	突出经营结果	领导关注	过程控制	以人为本		中
50	最高管理者应通过基于（ ）建立和保持组织的目标。	组织的方针和战略	组织的过程	组织的资源	组织的技术		易
51	关于过程管理，以下哪个说法不正确（ ）	组织应通过过程网中相互关联的活动提供价值	过程对于组织来说是通用的，与组织的类型、规模和成熟度等级无关	过程及其相互作用应根据组织的方针、政策和目标来确定	组织应将过程及其相互作用作为系统进行管理，以增强过程之间的一致性/联系		难
52	组织绩效应从（ ）来评价才完整。	内部的视角	外部的视角	相关方需求和期望的视角	过程的视角		中
53	战略应反应组织的特质、环境和（ ）。	短期目标	中期目标	行动计划	长远视角		易
54	（ ）的输出应表明优势和劣势、相关风险和改进机会以及组织的成熟度等级。	自我评价	外部质量体系审核	产品审核	过程审核		易
55	“可持续发展”是指（ ）	既满足当代人的需要，又不对后代人满足其需要的能力构成危害的发展	能改善和提高生活质量，促进经济增长的发展	以保护自然为基础，适当降低人类发展速度的经济发展	为人民群众谋利益、谋福祉		中
（二）多选题（共35题）							
1	以下哪些属于公司治理的活动：（ ）	批准战略方向	风险管理	员工行为	监视和评价高层领导绩效		中

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
2	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的评价要求		易
3	卓越绩效评价准则中，评价组织的过程成熟度的要素包括（ ）。	方法	结果	水平	学习		易
4	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		难
5	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		易
6	企业的价值观、长短期发展方向及绩效目标，应与（ ）双向沟通。	员工	竞争对手	关键供方	社会各方		中
7	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		中
8	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		易
9	对卓越绩效评价准则与全面质量管理的理解，下面（ ）是正确的。	卓越绩效评价准则与全面质量管理没有关系	全面质量管理是卓越绩效评价准则的基础	卓越绩效评价准则是全面质量管理的发展	卓越绩效评价准则与全面质量管理一样		中
10	组织的外部因素包括：（ ）	自然环境	竞争	全球化	产品和服务类型		中

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
11	《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		易
12	以下哪些是组织的竞争性要素：（ ）	产品和服务	人员	定价	合作伙伴		难
13	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		中
14	卓越绩效评价中的结果四要素包括水平、趋势、（ ）。	重要性	整合	学习	对比		中
15	（ ）构成了驱动性的“领导作用”三角。	资源	领导	战略	顾客与市场		易
16	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		易
17	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		易
18	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		易
19	企业文化一般包含（ ）。	理念文化	制度文化	行为文化	形象文化		易
20	以下哪些属于制定战略的方法？（ ）。	PEST	SWOT	FMEA	BLM		难

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
21	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		易
22	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		中
23	企业的社会责任包括以下哪些方面的关键要求：（ ）	组织治理	道德行为	公益支持	公共责任		易
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		中
25	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		易
26	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		难
27	过程有效性的主要测量指标有：（ ）。	质量	成本	周期	应变能力		中
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		易
29	在测量顾客满意度时，以下哪些方法比较科学：（ ）。	CCSI	ACSI	顾客满意率	层次分析法		难
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		中
31	组织的相关方包括：（ ）。	买公司股票的人	供应商	公司所处的社区	客户		中

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
32	以下说法正确的是：（ ）。	有效的实施过程是指，过程应当按照过程的设计运行，达到过程的要求	过程质量损失是指生产过程中产生的废品	应当保持过程的敏捷性	高效的实施过程是指，过程应当追求高效率		易
33	对组织结果的评价要点包括：（ ）。	组织绩效当前水平以及绩效改进广度和速度	与竞争对手和标杆的对比绩效	结果测量指标与过程条款中确定的关键绩效指标相呼应	改进方法的应用		中
34	组织的特质包括：（ ）	使命	过程	价值观	愿景		易
35	以下哪些是组织的内部因素：（ ）	法律法规要求	组织的战略	组织的资源	组织的成熟度		中

（三）判断题（共50题）

1	《卓越绩效评价准则》GB/T19580-2012规定了组织卓越绩效的评价要求，用于组织自我评价和质量奖的评价。（ ）						易
2	社会责任包括公共责任、道德行为和公益支持。（ ）						易
3	支持过程不能直接为顾客增加或创造价值，故组织可以不用识别其全部支持过程。（ ）						易
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。（ ）						中

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
5	组织应当从主要价值创造过程有效性、关键支持过程有效性、战略目标和战略规划完成情况三方面的主要测量结果来描述对过程有效性起重要作用的主要绩效结果。						难
6	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。（ ）						易
7	卓越绩效评价属于质量管理体系是否卓越的符合性评价。（ ）						中
8	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。（ ）						中
9	组织的所有工作均应以使命为导向。（ ）						中
10	愿景是指组织所渴望的未来图景和境界，是一个组织的整体发展方向和所要追求的目标（ ）						易
11	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。（ ）						易
12	卓越绩效评价是一种符合性的评价。（ ）						易
13	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。（ ）						中

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
14	自我评价所参照的准则通常有简易的和全面的两种。（ ）						易
15	治理是指在组织工作中实行的管理和控制系统，包括批准战略方向、监视和评价高层领导绩效、财务审计、风险管理、信息披露等活动。						易
16	沟通是实现指挥和协调所必备的手段。（ ）						易
17	激励是指满足组织的需要、激发组织的动机、实现组织目标的一个动力过程。（ ）						易
18	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。（ ）						中
19	组织的产品、服务质量是由顾客和市场来评价的。（ ）						易
20	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。（ ）						易
21	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（ ）						易
22	以顾客为导向追求卓越有“当前”和“未来”两种含义。（ ）						中
23	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（ ）						易

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
24	学习内容不仅限于技能和岗位培训，还应该包括意识教育、研究开发、顾客需求研究、最佳工作方法和标杆学习。（ ）						中
25	创新意味着突破性的变革，将给组织带来新的核心竞争力。（ ）						易
26	基于事实仅是“以数据说话”。（ ）						中
27	分析是指从数据和信息中提取具有更深意义的东西。（ ）						中
28	组织应确定和管理为实现其目标所需的资源，并考虑相关风险和机遇及其潜在影响。（ ）						中
29	应当确保使命、愿景和核心价值观的一致性。（ ）						易
30	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。（ ）						易
31	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。（ ）						中
32	支持过程是指支持组织日常运作、生产、服务交付的过程						易

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
33	自我评价可以识别优势和劣势、相关风险和改进机会以及组织的管理成熟度。						易
34	“领导”、“战略”、“顾客与市场”、构成“领导作用”三角，是驱动性的。（ ）						易
35	“资源”、“过程管理”、“经营结果”构成驱动性的三角。（ ）						中
36	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。（ ）						难
37	结果是组织在实现标准4.7要求中得到的输出和效果。（ ）						易
38	“过程”评分项分数为35%，表明该过程还未被展开。						易
39	“结果”评分项分数为60%，表示该评分项在对组织重要的经营方面，有清晰的改进趋势和（或）良好的绩效水平，并有相适宜的对比数据。（ ）						难
40	GB/T19580和GB/Z19579是一对联合使用的标准。（ ）						易
41	日本戴明奖、欧洲质量奖、美国波多里奇国家质量奖以及我国卓越绩效评价准则均体现了TQM的概念和原则。（ ）						易

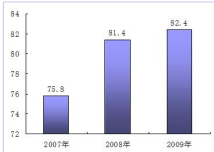
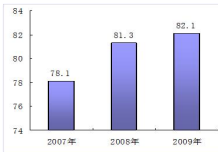
八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
42	GB/T19580和GB/Z19579是以波多里奇卓越绩效准则为蓝本并结合我国实际制定的。（ ）						易
43	GB/T19004-2020为组织增强其实现持续成功的能力提供指南。（ ）						易
44	GB/T19004-2020适用于各种规模、不同类型和从事不同活动的任何组织。（ ）						易
45	GB/T19004-2020 中的自我评价工具是用于评审组织是否满足本标准里相关要求的符合性评价。（ ）						易
46	如果组织主动联合外部供方对资源的利用进行评价、改进和创新，并且外部提供资源的利用显示正在持续改进，说明组织的资源管理成熟度很高。（ ）						中
47	为了实现持续成功，组织的最高管理者应建立改进、学习和促进创新的过程，以支持组织增强应对环境变化的能力。（ ）						中
48	外部因素是组织外部存在的、可能对组织实现持续成功的能力产生影响的因素。（ ）						易
49	组织的特质由基于其使命、愿景、价值观和文化的特性确定。使命、愿景、价值观和文化相互依存，它们之间的关系是静态的。（ ）						难

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
50	要推进绿色低碳发展，就需要培育和提供与绿色低碳发展相适应的技术、人才、资金等要素。（ ）						易
（四）综合分析题（共5题）							
1	ABC集团是一家研发、制造和销售传统汽车的企业，多年来在国内中低端市场有较高知名度和市场占有率，但公司在新技术投入不足、品牌升级举步维艰，结合目前国家的绿色发展政策、汽车智能化与公司实际情况，请利用SWOT分析公司在制定战略策划时存在的优势、劣势、机会、和挑战。（ 每项至少四条）		答：S（优势）：1)中低端市场有较高的品牌知名度;2)中低端市场有较高的市场占有率;3)拥有较完整的供应链体系;4)完善的售后服务系统;5)具有成本优势;6)产品质量相比竞争对手稳定. W（劣势）:1)公司的品牌形象处于中低端，要转变品牌在消费者心中的形象非常困难;2)产品质量无法满足高端客户的需求;3)技术创新无法支持品牌升级;4)在新能源和自动驾驶等新技术的投入不足，没有领先优势;5)目前重资产投资在成熟技术，绿色和低碳转型不容易.O（机会）：1)加大新能源技术的投入，推出新能源车产品线;2)加强自动驾驶等技术的研究，推出升级版的产品线;3)发挥供应链管理和售后服务的优势和新进入的车企联合，合作共赢;4)通过新技术的突破，推出高品质的智能汽车产品线，提升品牌定位;5)加强研究绿色制造的研究，保持公司完整供应链的优势.T（挑战）：1)国家双碳政策导致传统汽车行业成本上升，失去竞争力;2)新能源车日渐成熟、迅速成长，逐渐威胁到传统汽车的生存;3)汽车智能化和网络化日渐成熟，正在颠覆传统汽车;4)高科技（互联网）公司和大量资金纷纷进入汽车行业，加速对传统汽车的颠覆.				中

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度															
2	ABC是一家从事检测认证行业的技术服务企业，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）。			答案：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，这些过程是组织最重要的过程，多数员工介入这些过程。支持过程是指对价值创造过程、员工和日常运作起最重要支持的过程，虽然不直接创造价值，但是对价值创造过程的实施起到重要保证、支持作用。ABC公司的主要价值创造过程如：1）营销管理，2）客户服务，3）研发管理，4）检测管理，5）认证管理.主要支持过程如：1）设备管理，2）财务和会计管理，3）人力资源服务，4）信息和知识管理，5）环境管理			易															
3	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。 <table><caption>图1 内销市场客户满意度-经销商</caption><tr><th>年份</th><th>满意度</th></tr><tr><td>2007年</td><td>75.9</td></tr><tr><td>2008年</td><td>81.4</td></tr><tr><td>2009年</td><td>82.4</td></tr></table><table><caption>图2 内销市场最终用户满意度</caption><tr><th>年份</th><th>满意度</th></tr><tr><td>2007年</td><td>78.1</td></tr><tr><td>2008年</td><td>81.3</td></tr><tr><td>2009年</td><td>82.1</td></tr></table>	年份	满意度	2007年	75.9	2008年	81.4	2009年	82.4	年份	满意度	2007年	78.1	2008年	81.3	2009年	82.1		答案：基于结果四要素（Le-T-C-I）进行评价，以下是要点：1)内销市场经销商和最终用户的满意度都超过82%，达到较高的满意度，过去三年都在持续提升，有较好趋势。2)缺少外销市场的满意度及客户忠诚度的数据。由于数据不完整，难以评价整体客户满意度的情况。3)缺少与竞争对手及行业标杆的对比数据，不能反应竞争对手和标杆的发展趋势，难以系统评价公司顾客满意度方面的竞争优势。4)完善以上欠缺的数据有利于全面了解公司客户满意度的情况，便于了解公司的竞争优势和存在的问题，以指导公司的持续改进。			易
年份	满意度																					
2007年	75.9																					
2008年	81.4																					
2009年	82.4																					
年份	满意度																					
2007年	78.1																					
2008年	81.3																					
2009年	82.1																					

八、卓越绩效与组织持续成功管理（共150题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	ABC集团是一家研发、制造和销售传统汽车的企业，如果你是ABC集团的CQO，请简述你计划从哪些方面来评审公司的绩效？		答：可以从以下方面评审公司的绩效：1) 评审组织的绩效和能力，包括评价组织的成就，与竞争对手和标杆绩效的比较，长、短期目标的进展以及组织的预警和应变能力. 2) 定期评审组织的关键绩效指标，如业务收入，市场占有率、顾客满意度等，以及说明近期绩效评审的结果。3) 根据绩效评审结果，确定改进关键业务的优先次序，组织有关部门和人员落实改进措施，并识别创新的机会。适当时，将这些优先次序和创新机会在供方和合作伙伴中实施，并保持协调一致。4) 董事会、员工、顾客等相关方评价高层领导的绩效；高层领导应当运用组织绩效评审结果，进行自我评价，接受反馈信息，改进领导体系的效率和有效性。				易
5	ABC集团在近年来建立了各种管理体系，如IATF16949、GB/T24001、GB/T 45001、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。		答：由于GB/T19580是一个涉及企业所有经营活动的经营管理体系，所以建议以卓越绩效管理模式为框架整合相关合格评定管理体系如IATF16949、GB/T24001、GB/T 45001等，并将其要求纳入GB/T19580的相关层次和条款。同时编写各标准条款及相关程序的对照表，并将精益六西格玛与QCC等改进方法整合为一体化的持续改进模式，这样可以把所有管理体系融为一体，形成一个完整的管理体系，可以大大提高管理体系的运作效率和效果，内部审核和评价时也可以整合相关内容，避免重复审核。				中

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
一、单选题（共40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		中
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		中
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		易
4	六西格玛管理强调以（ ）为关注焦点。	顾客	成本	质量	效益		中
5	（ ）是六西格玛管理的重要切入点。	顾客	企业内部过程	劣质成本	学习与增长		中
6	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		易
7	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		中
8	无论是质量、环境、职业健康安全管理体系，还是卓越绩效模式，六西格玛管理都是基于（ ）。	战略管理方法	标杆管理方法	过程管理方法	平衡计分卡方法		中
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		中

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
10	精益生产的六个要素中,质量、员工环境和参与及（ ）是精益生产的基础。	工作场地组织	流畅生产	价值与信仰	生产可运行性		易
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		中
12	精益生产的实现除了满足零故障的条件外, 还需满足（ ）	零损耗	零不良	零投诉	零库存		中
13	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		中
14	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		中
15	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		中
16	生产控制计划的作用（ ）	对过程初始计划起到成文和交流的作用	正式生产时提供过程监测和控制方法	产品寿命周期内保持使用	最大限度减少过程变差		中
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		易
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		中

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		中
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		易
21	APQP的特点为（ ）	结构化的产品开发方法	点行的PDCA循环	不断采取防错措施	以上皆是		易
22	APQP的实施时机是（ ）	新产品	新工艺	产品更改	以上皆是		易
23	FMEA进行的时间是（ ）	产品/过程出现失效时	新产品/过程设计时	产品/过程修改设计时	顾客提出抱怨投诉时		中
24	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		中
25	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		中
26	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		中
27	对策中的WHAT是表示（ ）	目标	措施	对策	结果		中

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
28	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		中
29	统计数据中的计量值数据的分布属于（ ）。	正态分布	二项分布	泊松分布	幂度分布		中
30	散布图中，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		中
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		中
32	以下方法选择课题时不可以用的是（ ）。	矩阵图	因果图	排列图	以上都是		中
33	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		中
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		中
35	新QC七种工具主要用在哪些方面？（ ）	为了充实PDCA循环中D（实施）阶段使用	为了充实PDCA循环中P（计划）阶段使用	为了充实PDCA循环中C（检查）阶段使用	为了充实PDCA循环中A（处理）阶段使用		中
36	QC小组活动起源于（ ）。	日本	美国	中国	韩国		易

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
37	新七种工具中唯一的定量分析方法是（ ）。	KJ法	矩阵图法	矢线图	矩阵数据分析法		中
38	老QC七种工具主要是为了充实PDCA循环中（ ）阶段使用。	P（计划）	D（执行）	C（检查）	A（处理）		易
39	QC小组的课题可以是（ ）。	小组自选	上级指令	上下结合	以上都是		易
40	质量控制的“三不原则”不包括（ ）。	不接受不合格品	不交付不合格品	不迟到不旷工	不制造不合格品		中
二、多选题（共30题）							
1	六西格玛项目团队的活动阶段可分为（ ）。	项目识别及选择	形成团队和培训团队	团队考核	确定特许任务书		易
2	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		易
3	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		易

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	六西格玛管理所强调的方面有（ ）。	强调以效率为基础，提高企业的经济效益	强调以顾客为关注焦点，并将持续改进与顾客满意以及企业经营目标紧密地联系起来	强调依据数据进行管理，并充分运用定量分别和统计思想	强调面向过程，并通过减少过程的变异或缺陷实现降低成本与缩短周期		易
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		难
6	六西格玛管理综合体系框架的核心包括（ ）。	管理承诺	DMAIC改进模式	各方参与	六西格玛设计DFSS		难
7	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		中
8	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		难
9	精益生产的“三现”原则是（ ）。	现场	现实	现物	现金		难
10	精益生产的主要特征是（ ）	用户为上帝	以人为中心	以精简为手段	团队合作，准时供货方式		易
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		易
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		难

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		难
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		易
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		易
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		难
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		难
18	过程包括（ ）要素。	输入	输出	资源	活动		易
19	所谓的五大工具是指APQP和（ ）。	MSA	PPAP	FMEA	SPC		易
20	因果图又称为（ ）。	特性要因图	石川图	排列图	鱼骨图		易
21	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		易
22	鱼骨图从其对待不同的问题的解决方案，主要分为哪三类？（ ）	原因型鱼骨图	对策型鱼骨图	特性值整理鱼骨图	整理问题型鱼骨图		中

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		难
24	系统图一般可分为哪两种类型？（ ）	对策型系统图	事故树分析	故障树分析	原因型系统图		中
25	QC小组的特点是（ ）。	明显的自主性	广泛的群众性	高度的民主性	严密的科学性		易
26	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		难
27	新QC七种工具应包括系统图法和（ ）工具。	箭条图法	PDPC法	因果分析图法	关联图法		易
28	总结无形效果可以从以下几个方面来开展（ ）。	质量意识	个人能力和团队精神	QC知识	解决问题的信心		易
29	开展TPM活动的三大工具包括（ ）。	小组活动	一点课	活动板	基准书		难
30	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		易
三、判断题（共35题）							
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（ ）						易

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
2	六西格玛团队的建设要素包括使命、基础、目标、角色、职责和主要里程碑六项						易
3	六西格玛团队培训的重点是六西格玛改进DMAI过程和工具						易
4	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						易
5	六西格玛设计地功能是强化企业的现有产品生产和改进质量的过程。						易
6	管理和区分六西格玛项目的优先次序是高级管理者的职责之一。						易
7	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。						易
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。						易
9	精益生产的萌芽期为19世纪中叶。						易
10	实施精益生产方式的基础是5S管理。						易
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。						易

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
12	精益生产的品质管理强调事中预防不合格的发生。						易
13	精益生产的品质目标是不生产不合格品。						易
14	预防性维护和预见性维护内涵是一致的。						易
15	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。						易
16	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。						易
17	管理评审的目的是评审质量管理体系的适宜性和有效性。						易
18	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。						易
19	产品安全指的是在生产中要保护员工安全操作。						易
20	设计FMEA应从所要分析的系统、子系统或零部件的框图开始。						易
21	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。						易

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
22	在初始过程研究时，如果过程能力大于1.33时，则该过程能够满足顾客要求，可以按控制计划组织生产。						易
23	适合要因确认的方法有“01打分法”和举手表决法。						易
24	分析原因必须从4M1E或5M1E这几个角度展开分析。						易
25	因果分析图也称特性要因图、有鱼骨刺图、关联图。						易
26	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。						易
27	市场占有率反映的是财务结果。						易
28	排列图的原则是“关键的少数和次要的多数”。						易
29	因果图只能用于单一目标的分析。						易
30	TPM的狭义概念是全员参加的生产设备维修和保全体制。						易
31	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。						易

九、质量工具和方法（共110题）

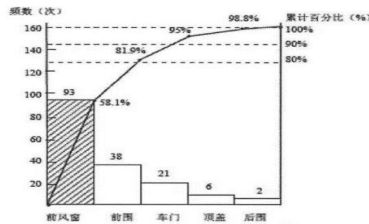
序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
32	从QC课题选择上有指令性课题、推荐性课题、自选性课题。						易
33	QC小组在寻找影响质量的主要问题时，常使用的统计方法是因果图。						易
34	新QC七种工具。是基于运筹学、系统工程等方面的原理，通俗化地应用到处理质量管理中的问题。						易
35	新QC七种工具包括了关联图法、系统图法（树图）、矩阵数据分析法、分层法、PDPC法等。						易

（四）综合分析题（共5题）

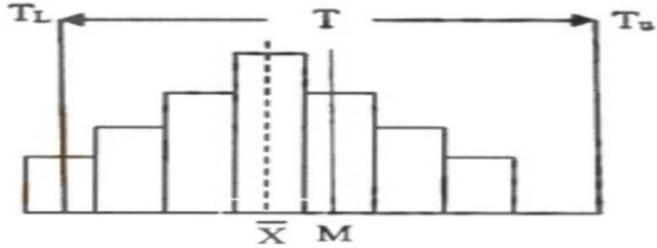
九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
1	A公司承接了某银行大型信息系统建设项目，任命张伟担任项目经理。该项目于2017年年初启动，预计2018年年底结束。 项目启动初期，张伟任命项目成员李明担任项目的质量管理员，专职负责质量管理，考虑到李明是团队中最资深的工程师，有丰富的实践经验，张伟给予李明充分授权，让他全权负责项目的质量管理。 得到授权后，李明制定了质量管理计划，内容包括每月进行质量抽查、每月进行质量指标分析、每半年进行一次内部审核等工作。 2017年7月份，在向客户进行半年度工作汇报时，客户表示对项目的不满，一是项目进度比预期滞后；二是项目的阶段交付物不能满足合同中的质量要求。 由于质量管理工作由李明全权负责，张伟并不清楚究竟发生了什么问题，因此，他找李明进行了沟通，得到两点反馈： 1. 在每月进行质量检查时，李明总能发现些不符合项。每次都口头通知了当事人，但当事人并没有当回事，同样的错误不断重复出现； 2. 李明认为质量管理工作太得罪人，自己不想继续负责这项工作。接着，张伟与项目组其他成员也进行了沟通，也得到两点反馈： （1）李明月度检查工作的颗粒度不一致。针对他熟悉的领域，会检查得很仔细；针对不熟悉的领域，则一带而过； （2）项目组成员普遍认为：在项目重要里程碑节点进行检查即可，没必要每月进行检查。 结合案例，请分析该项目质量管理过程中存在哪些问题？ 参考答案（仅供参考）： 1、没有制定合理的、可操作性的质量管理计划。 2、缺少质量标准和质量规范。 3、质量管理人员李明经验、能力不足。 4、没有建立质量保证体系。 5、质量保证做得不好，比如没有进行评审等 6、质量控制做得不到位，检查工作颗粒度不一。 7、在质量管理中，没有采用合适的工具、技术和方法。 8、张明缺少对项目质量管理工作和监督指导。 9、对团队成员质量意识和质量管理方面的培训不足。						中

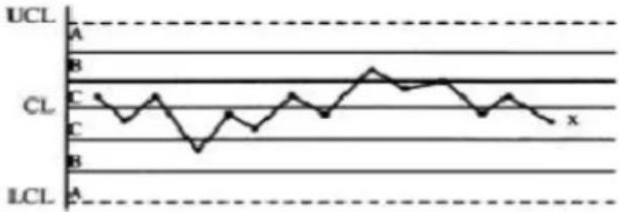
九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度																																			
2	某企业的注塑机日历工作时间为8小时，班前计划停机为20分钟，更换模具、设备调整用了30分钟，故障停机30分钟，每件产品理论生产周期为9分钟，而实际生产周期为10分钟，一天共生产产品32件，废品2件。求设备的时间利用率、设备性能率、合格品类以及设备综合效率。 参考答案：时间利用率=（480-20-30-30）/（480-20）=87%；性能开动率=生产产品数*设计速度/有效利用时间=32*9/400=72%；产品合格率=（32-2）/32=94%；设备综合效率=87%*72%*94%=58.9%。						中																																			
3	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。 参考答案： （1）做缺陷项目统计表 <table><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><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></table> （2）作排列图  （3）结论 从排列图可以看出，主要问题	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								中
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																																								

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	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。  参考答案： （1）过程已出现了不合格：加工中心偏移了； （2）调整加工中心，使分布中心与公差中心重合； 对已加工的产品全检，挑出不合格品。						中

九、质量工具和方法（共110题）

序号	题干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
5	案例10 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 参考答案： (1) 该图表明过程已发生了异常，因为连续14相邻点上下交替； (2) 控制图的用途：确立统计控制状态；监视过程并在过程超出控制界限时提供警报信号；确定过程能力。						中

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（20题）							
1	风险是指不确定性对目标的影响。影响是指偏离预期，影响是（ ）	正面的	负面的	正面的和/或负面的	以上都不是		中
2	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		易
3	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		易
4	对比风险分析结果和风险准则，以确定风险和/或其大小是否可以接受或容忍的过程（ ）	风险识别	风险分析	风险评价	风险应对		易
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		易
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		易
7	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		易
8	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		中
9	风险应对是在完成（ ）之后，选择并执行一种或多种改变风险的措施。	风险识别	风险分析	风险评价	风险评估		中
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		中
11	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		中

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
12	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		中
13	建立和实施合规举报和调查问责机制，及时制止并采取措施纠正不合规的经营行为是（ ）的职责	治理机构	最高管理者	首席合规官	法律合规部		易
14	以下哪个部门是防范合规风险的第一道防线（ ）	法律合规部	业务部门	首席合规官	审计监察部门		易
15	以下哪个属于合规治理原则（ ）	公平性	全面性	独立性	适宜性		难
16	合规风险是指（ ）	履行合规义务的不确定性对合规目标的正面或负面影响	因未遵守组织合规义务而发生不合规的可能性和后果	组织履行其合规义务的不确定性对合规目标的影响	以上说法都不对		难
17	合规管理体系应结合组织环境，反映组织的（ ）目标、战略和合规风险	价值观	合规方针	合规文化	合规义务		难
18	合规义务包括（ ）	组织强制性地必须遵守的要求	组织自愿选择遵守的要求	A+B	以上都不是		中
19	贯穿整个组织的价值观、道德规范、信仰和行为，并与组织结构和控制系统相互作用，产生有利于合规的行为规范是指（ ）	合规理念	合规方针	合规文化	合规义务		中
20	依据ISO37301合规治理原则规定，要求合规团队能直接接触（ ）	治理机构	最高管理者	业务部门	纪检、审计部门		中

（二）多选题（20题）

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
1	风险识别可能涉及（ ）	历史数据	理论分析	专家意见	利益相关者需求		易
2	风险准则宜反映组织的（ ）	价值观	目标	资源	与组织的风险管理方针和声明相一致		中
3	风险描述，通常应包括（ ）	风险源	事件	原因	后果		难
4	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		易
5	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		中
6	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		中
7	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		易
8	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		中
9	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		易
10	FMEA可用于识别（ ）	系统各部分所有潜在的失效模式	这些故障对系统的影响	故障原因	如何避免故障或减弱故障对系统的影响		中
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		中

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
12	《中央企业全面风险管理指引》要求企业建立健全风险管理体系，包括风险管理策略和如下要求（ ）	风险理财措施	风险管理组织职能体系	风险管理信息系统	内部控制系统		中
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		中
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		易
15	企业实施ISO9001:2015标准的潜在益处，可以有效应对与（ ）有关的风险和机遇	质量	组织环境	目标	安全		难
16	以下属于某汽车厂在质量方面应遵守的合规义务是（ ）	《中华人民共和国产品质量法》	《中华人民共和国食品安全法》	国家质检总局发布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》	企业质量手册		中
17	以下关于“合规文化”的说法正确的是（ ）	合规文化的表现之一是全体员工对合规义务的行为和态度	合规文化的表现之一是组织合规相关培训	合规文化的表现之一是有适当的合规相关奖惩机制	合规文化的表现之一是持续在内、外部进行合规相关的沟通		易
18	以下关于“合规调查过程”的说法正确的是（ ）	调查过程应查明不当行为的根本原因	应建立调查报告机制	调查过程应受到监督	调查过程体现了合规管理体系的有效性		易
19	以下可以设定为合规指标包括（ ）	不合规的罚款损失	合规率	合规培训率	合规带来的收益		易
20	依据ISO37301标准以下属于合规管理原则（ ）	诚信与良好治理	匹配、透明	问责、可持续	独立、全面		难

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（三）判断题（35题）							
1	不确定性是指对事件及其后果或可能性的信息缺乏或了解片面的状态。						易
2	传统风险管理控制的对象主要是财务风险和信用风险。						易
3	风险管理可以使组织能够有效的配置资源、优化过程，及时、恰当、有效地应对风险，提高风险应对的效率和效果，更好地实现组织的目						易
4	ISO9001:2015质量管理体系标准关注企业全面风险管理。						易
5	公司治理是企业风险管理的一部分。						难
6	风险分析是风险评价和应对决策的基础。						易
7	组织在管理风险时，应向利益相关者咨询，并共同决策。						中
8	风险接受可以不经风险应对。						中
9	风险应对可能产生新的风险或改变现有风险。						易
10	损失是评价风险重要性的依据。						中
11	风险准则需体现组织的风险承受度，应反映组织的价值观、目标和资源。						易
12	确定范围、环境和准则的目的是针对性设计风险管理流程。						易

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
13	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。						易
14	组织的知识、资源、能力、文化及绩效是组织的内部环境的因素。						易
15	风险分析应包括风险估计。						易
16	安全是指免除了不可接受的损害风险状态。						易
17	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。						易
18	生命周期的各个阶段对风险评估有不同的需求，需要不同的评估技术。						中
19	组织内外部环境发生变化，不影响风险识别评价的结果。						易
20	预先危害分析（PHA）可以提供定量结果						难
21	风险评估技术选择应考虑资源的可获得性、现有数据和信息中的不确定性的性质和程度，以及应用方面的复杂性。						易
22	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。						易
23	过程方法结合了基于风险的思维和PDCA循环。						易
24	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。						易

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
25	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						易
26	ISO9001标准提倡基于风险的思维，因此不再需要采取预防措施						易
27	应对风险和机遇的措施，其目的就是为了消除风险源						易
28	合规文化建设主要任务就是做好合规宣传						易
29	治理机构和最高管理者应确保合规管理从制度设计、机构设置、岗位安排以及汇报路径等方面独立性。						易
30	合规含义就是指合法						易
31	合规团队应担负起企业合规首要责任。						中
32	可持续的合规是将合规嵌入到组织的文化和为组织工作的人的行为和态度中						易
33	剩余合规风险是指可接受的风险						中
34	对于低合规风险的情况，组织可接受不合规的结果						中
35	组织不应鼓励匿名举报不合规问题						中

(四) 综合分析题（5题）

十、质量风险与合规管理（共80题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
1	某城市燃气公司2022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2023年质量风险和机遇的应对计划					略	难
2	作为企业首席质量官，遇到变更时，如何应用基于风险的思维，策划质量管理体系的变更？					略	难
3	谈谈企业内控体系和质量管理体系区别和联系，如何策划企业内控体系和质量管理体系的融合？					略	难
4	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？					略	中
5	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。					略	中

十一、质量经济性分析（共55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（20题）							
1	（ ）颁布的ISO/TR 10014《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		易
2	关于质量经济性管理，以下论述正确的是（ ）。	组织应先开展策划增值和降低成本的活动，并据此制定质量方针和质量目标	组织应先制定质量方针和质量目标，然后才能开展策划增值和降低成本的活动	从顾客考虑，质量经济性管理的原则是降低经营资源成本，实施质量成本管理	从组织考虑，质量经济性管理的原则是提高顾客满意度，增强市场竞争能力		中
3	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		易
4	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		易
5	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		易
6	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		中
7	在以质量为竞争手段时，列示（ ）成本占销售收入比率则更含有现实意义。	质量	内部损失	外部损失	机会成本		易
8	产品制造周期指标是反应（ ）。	用户满意度财务指标	用户满意度非财务指标	企业内部绩效财务指标	企业内部绩效非财务指标		易
9	将期内质量改善项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		难

十一、质量经济性分析（共55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
10	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		中
11	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		易
12	质量成本按其（ ）能够划分为显性质量成本和隐含质量成本两种。	发生性质	表现形式	成本控制角度	考评方法		易
13	（ ）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		易
14	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		易
15	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		中
16	劣质成本由（ ）构成。	内部损失和外部损失成本	不增值的预防成本和鉴定成本以及内部损失和外部损失成本	不增值的预防成本以及内部损失和外部损失成本	鉴定成本以及内部损失和外部损失成本		中
17	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		易
18	某工厂2020年预防成本为10万元，鉴定成本为30万元，返工和返修费为50万元，三包费用为10万元。该厂的符合性成本是（ ）万元。	50	60	40	30		易
19	最佳质量成本模型图表示了故障成本、鉴定成本与（ ）以及总质量成本之间的关系。	预防成本	损失成本	合格成本	不合格成本		易

十一、质量经济性分析（共55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
20	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		易
（二）多选题（15题）							
1	现代质量成本含有特征是（ ）。	广泛性	动态性	多样性	收益性		易
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		易
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		中
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		中
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		中
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		易
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		易
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		易
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		难

十一、质量经济性分析（共55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
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		中
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)		易
12	降低合格成本可以通过（ ）途径。	提高现有的过程能力	提高技能	过程再设计	减少停工		中
13	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		中
14	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		易
15	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		易
（三）判断题（15题）							
1	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。						中
2	质量培训费包括指导员工达到标准熟练程度的训练费。						中
3	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。						易
4	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。						难
5	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。						易

十一、质量经济性分析（共55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
6	从事质量策划控制工作所需时间的费用支出属于过程控制费用。						易
7	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。						易
8	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。						易
9	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。						中
10	质量成本预测的程序为：1. 确定预测目标；2. 确定比较基期和基数；3. 收集资料；4. 设置质量成本指标体系；5. 预测；6. 报告。						难
11	质量成本的主要特点有：变动成本、机会成本、估计成本。						易
12	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。						中
13	质量成本是指企业为了保证满意的质量而支出的一切费用，以及由于产品质量未达到满意而产生的一切损失的总和。						易
14	质量成本伴随地域、时期、使用对象、社会环境、市场竞争改变而给予不一样内容和要求。						中

十一、质量经济性分析（共55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度																														
15	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。						中																														
(四) 综合分析题(5题)																																					
1	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。 请问该企业鉴定成本、非符合性成本分别是多少万元？	答案： (1) 鉴定成本费用为：外购材料检验费＋鉴定费＋顾客满意调查费＋内部质量审核费＝20＋20＋10＋2＝52(万元)。 (2) 非符合性成本指由于现行过程的故障造成的损失。该企业非符合性成本费用为：顾客投诉问题分析返工返修检验费＋返工返修的费用＋内部纠正措施费＋顾客退货损失＝5＋50＋5＋50＝110(万元)。					难																														
2	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。 质量成本汇总表 <table><tr><th>名 称</th><th>成本（万元）</th></tr><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></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	答案： (1) 故障成本为697，259万元（3276+73229+2288+187428+408200+22838），经占总质量成本的79.10%； (2) 鉴定成本：156，347万元（32655+32582+25200+65910），约占16.61%； (3) 预防成本：37，848万元（7848+30000），约占4.29%。 (4) 从质量成本的构成比例来看，故障成本为79.10%，预防成本为4.29%，很明显，质量成本处于改进区域，故障成本是影响达到最佳质量成本的主要因素。因此质量管理工作的重点应放在加强质量预防措施，加强质量检验，以提高质量水平，降低内外部损失成本。					难
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55题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度																					
3	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） 单位：万元 <table><tr><th>项目</th><th>2020 年</th><th>2021 年</th></tr><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></table> 要求： 对上述各项成本进行分类，并计算2020年和2021年的质	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	答案： 1、预防成本：质量培训 判定成本：产品检验和材料检验 内部故障成本：废品和返工 外部故障成本：产品保修 2、2020年总质量成本为3030030万元； 2021年总质量成本为2030020万元。					难
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	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。 该厂2006年预防成本率和鉴定成本分别是多少？	答案： 1、预防成本率是8%； 2、2006年该厂的鉴定成本为90万。					中																					
5	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。	答案： 开放式 写明企业是否制定质量经济性相关的制度、编制质量成本计划等，以及如何实施成本控制和预防。					难																					

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
（一）单选题（20题）							
1	（ ）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		易
2	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		中
3	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		易
4	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		易
5	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		易
6	（ ）是品牌的根基，是打造强势品牌的基石。	名称	质量	类别	属性		易
7	被称为“沉默的推销员”的是品牌的（ ）	名称	广告	包装	图案		易
8	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		易
9	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		易
10	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		中

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
11	（ ）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		易
12	“江苏精品”认证实施规则由（ ）组织制定并发布。	认证联盟	政府	行业协会	企业联盟		易
13	“江苏精品”评价采用（ ），其中认证采用联盟认证方式。	自评打分方式	第二方评价方式	第三方评价方式	政府评议方式		易
14	认证技术标准应当达到（ ）、国内一流的水平，涉及的指标应当具有领先性、示范性、可证实性，并兼顾社会关注的产品或服务特性，且通过《“江苏精品”标准先进性评价通用要求》评价。	国际领先	国内领先	国内先进	国际先进		中
15	认证联盟是由国内外知名认证机构基于相关合格评定规则和准则要求组建的（ ），组织机构包括联盟成员大会、理事会和秘书处。	盈利性组织	自愿性合作组织	公益性组织	权威性组织		中
16	“江苏精品”认证证书和认证标志由（ ）统一发布。	省市场监管局	认证联盟	国家认可委	省质标院		易
17	经认定为质量信用 A 级等级满（ ）年以上，可自愿申报质量信用 AA 级。	二	一	三	五		
18	开展企业质量信用等级认定工作，是为了加强质量管理，提高产品质量水平，引导企业（ ），推进企业质量信用自律机制的形成，引导消费，切实维护消费者（用户）正当权益，维护公平竞争的市场经济秩序，促进经济社会高质量发展。	加强品牌管理	信守质量信誉	加强制度建设	质量诚信		
19	江苏省企业质量信用等级认定工作技术指标中，质量保证能力指标包含有质量管理机构网络，人员配备齐全，规章制度健全、职责明确，运转正常有考核记录；（ ）； 建立原材料、生产过程和成品检验制度并有效运行，检验设备齐全等。	建立质量管理体系	列入强检目录的计量器具全部检定	制定各类标准	建立首席质量官制度，设立企业首席质量官。		

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
20	江苏省企业质量信用等级认定工作技术指标中，下列不属于质量工作基础的指标有（ ）	承担国家级/省级标准化试点示范工作	主导制（修）订国际、国家、行业和地方标准	质量检验人员经过上岗培训	对配备的计量检测设施，制定具体的检定管理办法和规章制度		
（二）多选题（15题）							
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		易
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		易
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		易
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		易
5	其他品牌专有资产包括（ ）。	专利权	商标	渠道关系	品牌联想		中
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		中
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		中
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		易
9	品牌要素选择标准包括（ ）。	显著性	记忆性	含义性	恒久性		中
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、深入		中

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
11	“江苏精品”认证，坚持政府引导、（ ）的原则。	企业主动	社会参与	标准引领	市场运作		易
12	认证联盟成员应当对获得认证证书的产品或服务是否持续符合认证要求开展获证后监督，按照监督结果做出认证证书的（ ）等决定。	保持	暂停	撤销	不维持		易
13	“江苏精品”认证证书包括但不限于以下基本内容：（ ）	获得认证的产品名称及规格型号	认证依据的标准或技术规范	发证机构和认证证书编号	获得认证服务的业务范围		中
14	“江苏精品”是指在江苏省内开展生产或服务，代表产业国际先进（国内领先）水平，具有（ ）的自主品牌产品和服务。	创新能力强	品质卓越	顾客满意度高	经济和社会效益显著		中
15	根据DB 32/T 3843—2020《“江苏精品”评价通则》，基本要求包括但不限于（ ）	品牌引领	公益活动	创新发展	质量卓越		难
（三）判断题（14题）							
1	戴维·阿克认为品牌忠诚是品牌资产的核心。						易
2	反映顾客对品牌感情深浅状况的是品牌联想。						易
3	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。						中
4	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。						易
5	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。						易

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
6	一个公司要长期生存与发展必须塑造强势品牌。						易
7	品牌定位是实施品牌识别最重要的环节。						易
8	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。						难
9	品牌名称是消费者接受品牌信息最有效的“缩写符号”。						易
10	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。（ ）						易
11	“江苏精品”认证，是指认证机构根据国际通行的合格评定方式，在工农业领域，统一评价依据、认证规则，以统一标准开展的高端品牌自愿性认证活动。						易
12	获得江苏精品认证证书的认证委托人，可以使用“江苏精品”认证标志。						易
13	对出现重大质量事故或违法失信的江苏精品认证获证企业，认证联盟成员应当撤销认证证书，五年内不得再次受理其认证申请。						中
14	“江苏精品”认证实施可以自行选择认证联盟成员以外的机构开展认证工作。						易

（四）综合分析题(5题)

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
1	案例1：可口可乐配方改动失败 20世纪80年代中期，百事可乐通过“百事挑战”促销向可口可乐发动了攻势，发端于德克萨斯的促销活动涉及顾客对这两种可乐的口感评价，结果是百事可乐取胜。为此，可口可乐决定改变配方，让新口感接近百事可乐，可口可乐对19 万饮料消费者进行了新配方和新口感的市场调研，调研结果是：绝大多数消费者更喜爱新配方和新口感，可口可乐据此大力推广这种新配方和新口感的可乐。但新可乐的推出出乎意料地失败了，它遭到了可口可乐消费者的反对。有人组织了一个“美国可口可乐消费者协会”，通过电话热线收集消费者反对新配方的呼声。大量的消费者还向可口可乐公司总部去信、打电话，谴责新配方的推出，在消费者的一片反对声中，可口可乐的销售连续下跌好几个月。最后，可口可乐公司不得不在推出新配方可乐的同时重新恢复老配方可乐的销售。 问：请分析可口可乐公司改动配方案失败的原因？	答案要点： 可口可乐品牌的内容不仅包括品牌特色——配方和口感，还包括了品牌文化、品牌对象等。可口可乐的品牌文化就是正宗、经典，可以说从某种程度上代表了美国的一种文化，可口可乐的品牌对象中有很大一部分都是怀着强烈的“怀旧”情感购买可口可乐的。现在，把老配方改成新配方，也就是把品牌特色改动了，这就破坏了可口可乐原有的品牌定位、品牌文化、品牌特色，也破坏了原有的品牌形象，因此遭到可口可乐消费者的强烈反对。另外，可口可乐在对自己的品牌进行管理和推广中，没有考虑自己是定位和特点，而盲目的因为某项调查来决定改动自己的配方的行为本身也是不合适的。 可见，品牌是具有情感价值的，在改动了相关要素的同时，不能不考虑对品牌情感价值带来的负面影响；同时我们应该明确品牌的定位和形象一旦形成具有相对的稳定性，随意的变动相关的要素，就会引起消费者的反感，对品牌造成影响；最后，对于品牌的推广要结合品牌的核心价值来进行。					难

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
2	案例2：动感地带(M-ZONE)，只属于年轻人的通信自治区 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。 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，在细分的市场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”。 问：结合案例，分析动感地带品牌推广成功的原因。	答案要点： 动感地带通过市场环境分析， 进行市场细分， 确定15-25 岁的青年人为目标市场，针对其心理、行为标准进行营销设计，制定品牌推广战略，从而取得成功。					易

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
3	案例3：红罐王老吉品牌定位战略 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。 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。 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。 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？	答案要点： 1、为红罐王老吉品牌准确定位； 2、广告对品牌定位传播到位，这主要有两点：广告表达准确，投放量足够，确保品牌定位进入消费者心智；企业决策人准确的判断力和果敢的决策力；优秀的执行力，渠道控制力强；量力而行，滚动发展，在区域内确保市场推广力度处于相对优势地位。					中

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
4	案例4：洗衣粉差别化的九种途径 宝洁公司设计了九种品牌的洗衣粉，汰渍(Tide)、 奇尔(Cheer)、 格尼(Gain)、 达诗(Dash)、 波德(Bold)、 卓夫特(Dreft)、 象牙雪(Iove Snow)、 奥克多(Oxydol)和时代(Era)。这九种品牌分别针对如下九个细分市场:1. 汰渍。洗涤能力强，去污彻底。它能满足洗衣量大的工作要求，是一种用途齐全的家洗衣粉。” 汰渍一用，污垢一无”。2. 奇尔。具有”杰出的洗涤能力和护色能力，能使家庭服装显得更干净、 更明亮、 更鲜艳”。3. 奥克多。含有漂白剂。它”可使白色衣服更洁白，花色衣服更鲜艳。因此无需漂白剂，只需奥克多”。4. 格尼。最初是宝洁公司的加酶洗衣粉，后重新定位为令干净、 清新，”如同太阳一样让人振奋”的洗衣粉。5. 波德。其中加入了织物柔软剂，它能”清洁衣服，柔软织物，并能控制静电”。波德洗涤液还增加”织物柔软剂的新鲜香味”。6. 象牙雪。”纯度达到99.44%”，这种肥皂碱性温和，适合洗涤婴儿尿布和衣服。7. 卓夫特。也用于洗涤婴儿尿布和衣服，它含有”天然清洁剂”硼石，”令人相信它的清洁能力”。8. 达诗。是宝洁公司的价值产品，能有效去除污垢，但价格相当低。9. 时代。是天生的去污剂，能清除难洗的污点，在整个洗澡过程中效果良好。可见，洗衣粉能够从职能上和心理上加以区别，并赋予不同的品牌个性。经过多品牌策略，宝洁已占领了美国更多的洗涤剂市场，当前市场份额已达到55%，这是单个品牌所无法达到的。 请回答：1. 宝洁公司为什么要对同一品种推出好几个品牌？ 2. 这种策略有什么好处？	答案要点： 1、不同的顾客希望从产品中获得不同的利益组合，宝洁公司为了满足不同的细分市场的特定需求，就设计了九种不同的品牌。 2. 这种策略一方面能够扩大市场份额，另一方面，一旦一个品牌出了问题，不会影响其它品牌的销售状况。					难

十二、品牌管理（共54题）

序号	题 干	选项A	选项B	选项C	选项D	答案	难易度
5	案例5：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。 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） (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%。 (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%。 (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。 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。	答案要点： 关于康师傅优势(S)在于： ①康师傅拥有大品牌效应，其品牌扩张和影响力能够深入市场。 ②康师傅公司资金实力雄厚，设备先进，生产据点多，覆盖面广。 ③康师傅很多上下游配套产品垂直整合，大大降低其生产成本。 ④积极拓展新的品类，寻找新的利润增长点。（5分） 弱势(W)： ①品牌众多，不利于整合管理，且新产品开发速度慢。 ②员工的忠诚度不高，人才优势不明显。 ③产销协调不利，上不成熟，影响滚动销售计划。（5分） 机会(O)： ①随着广大消费者的收入不断增加，可支配收入更多用于饮食消费。 ②我国政府对康师傅公司采取了很大政策支持和帮助。 ③在经济全球化背景下，积极开拓国外市场。 ④技术和生产设备不断变革，生产效率不断提高。（5分） 威胁(T)： ①行业竞争激烈，代替品多。 ②随着经济的发展，消费者对产品的质量要求越来越严格。 ③近几年来，康师傅陷入“废茶事件”，“购买钓鱼岛事件”等负面新闻，对企业的形象造成冲击。 ④利润较之以前巨幅下降，如果不在规模上有一定的优势，很难持续发展。					难

参考答案

一、国家质量基础设施

1、单选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	B	D	A	D	B	D	C	D	D	D	C	B	C	B	D
序号	16	17	18												
答案	A	C	C												

2、多选题

序号	1	2	3	4											
答案	ABC	ACD	ACD	ABD											

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	√	×	×	×	×	×	×	√	×	√	√	×	√	√	√
序号	16	17	18												
答案	√	√	×												

二、质量法律制度

1、单选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

参考答案

答案	B	B	B	C	A	B	B	A	C	A	B	D	A	A	B
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	B	D	D	A	B	C	C	D	A	B	D	A	C	A	C
序号	31	32	33	34	35										
答案	A	A	D	B	A										

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
答案	AB	BD	ABCD	AD	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	AD	ABD	ABC	AD	ABCD	

3、判断题

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

三、企业首席质量官制度

1、单选题

参考答案

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
答案	D	A	C	C	D	A	A	B	B	C	D				

2、多选题

序号	1	2	3	4											
答案	ABD	ACD	ABD	ABC											

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
答案	×	×	√	√	×	√	×	√	√	×					

四、企业质量战略管理

1、单选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	D	A	A	D	D	D	B	C	D	B	D	A	C	D	D
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
答案	D	A	D	D	D	C	A	D	B	D	D	D	D		

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
答案	ABCD	ABCD	ABCD	BCD	ABC	ABC	ACD	BC	BCD	ABD	ABD	ABC	AB	ABCD	

参考答案

3、判断题

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

4、综合分析题：略

五、企业质量文化建设

1、单选题

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

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ACD	ABCD	AB	ABCD	ABD	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABC	AB	ABCD	AB

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

参考答案

答案	×	√	×	√	√	√	×	×	√	√	×	×	×	√	×
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26				
答案	√	√	√	√	×	√	×	√	×	√	×				

4、综合分析题：略

六、国家质量基础设施

1、单选题

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

2、多选题

参考答案

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABCD	ABCD	AD	AC	ABCD	ABD	ABCD	ABD	BCD	ABD	ACD	AD	ABC	ABCD	ABC
序号	16	17													
答案	BCD	AD													

3、判断题

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

七、企业质量管理体系建设

1、单选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	B	B	B	B	A	D	B	A	B	C	B	D	A	D	D

参考答案

序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	B	B	D	B	D	A	B	B	B	C	D	A	A	B	C
序号	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	B	B	C	B	A	C	C	A	B	B	C	B	D	C	C
序号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
答案	A	A	C	D	C	B	A	D	B	C	B	A	C	C	C
序号	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70					
答案	C	B	C	B	D	C	A	A	B	C					

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABC	BCD	ABCD	ABD	ABC	ABCD	ACD	ABD	ABCD	ABD	ABC	ABC	ABCD	ABCD	ABC
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	BD	ABD	ABCD	ABC	ABD	AC	ABD	BCD	BC	BD	ACD	ACD	AD	ACD	ABCD
序号	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	BCD	ABCD	ABCD	ABC	ABCD	AB	ABCD	ABCD	AC	ABCD	ABC	ABD	CD	ACD	ACD

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

参考答案

答案	×	√	×	×	×	×	√	×	√	×	×	√	√	×	√
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	√	√	√	√	√	√	√	×	√	×	×	×	×	√	√
序号	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40					
答案	√	√	√	×	√	√	√	√	√	√					

4、综合分析题：略

八、卓越绩效与企业持续成功管理

1、单选题

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

2、多选题

参考答案

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABD	ABD	AD	BCD	ABC	AC	ABCD	CD	BC	ABC	ABC	ABCD	ABCD	AD	BCD
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	ABD	ACD	ABC	ABCD	ABD	ABCD	ACD	BCD	ABD	ABC	BCD	ABCD	ABC	AB	ACD
序号	31	32	33	34	35										
答案	ABCD	ACD	ABC	ACD	BCD										

3、判断题

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

4、综合分析题：略

九、质量工具和方法

参考答案

1、单选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	C	B	B	A	C	C	C	C	A	D	A	B	B	A	A
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	D	A	B	B	D	D	D	B	D	D	C	C	C	A	A
序号	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40					
答案	B	B	B	A	B	A	D	A	D	C					

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABD	ABC	ABCD	BCD	ACD	BD	ABD	ABD	ABC	ABCD	ABC	AB	ACD	BD	ABCD
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	ABC	AB	ABCD	ABCD	ABD	ABCD	ABD	AC	AD	ABCD	ACD	ABD	ABCD	ABC	ABCD

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	√	√	√	√	×	×	√	√	√	√	√	×	√	×	×
序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	√	×	√	×	√	×	√	×	×	√	√	×	√	√	√

参考答案

序号	31	32	33	34	35										
答案	√	√	√	√	×										

4、综合分析题：略

十、质量风险与合规管理

1、单选题

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

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABC	ACD	ABC	ABCD	ABCD	ABCD	ABC	ABCD	BCD	ABCD	BC
序号	16	17	18	19	20										
答案	ACD	ABCD	ABCD	ABCD	ABC										

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	√	√	√	×	×	√	×	√	√	×	√	√	√	√	√

参考答案

序号	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	√	√	√	×	×	√	×	√	×	√	×	×	×	√	×
序号	31	32	33	34	35										
答案	×	√	×	×	×										

4、综合分析题：略

十一、质量经济性分析

1、单选题

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

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABCD	AD	ABCD	BCD	BCD	ABC	ABD	ABD	AB	BD	AD	ABC	BCD	ABD	AC

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	√	×	√	×	√	×	√	√	√	×	√	×	√	√	×

参考答案

4、综合分析题：略

十二、品牌管理

1、单选题

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

2、多选题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答案	ABD	ABD	AB	ABC	ABC	AB	ABC	ACD	ABC	ABC	ABCD	ABC	ABCD	ABD	ACD

3、判断题

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
答案	√	×	√	×	√	√	√	√	√	√	×	√	×	×	

4、综合分析题：略