

## 第一章

单选题:

- 1.下列属于质量特性中的必须特性的是（ ）。
  - A. 民航客机中向旅客提供酒
  - B. 火车卧铺车厢应当保证开水供应和提供清洁的卧具
  - C. 商场售货员的服务态度
  - D. 餐馆菜肴的味道
- 2.质量改进最初是在（ ）领域开展的。
  - A. 服务业
  - B. 软件
  - C. 制造
  - D. 医疗
- 3.发动质量改进的步骤是（ ）。
  - A. 建立质量委员会
  - B. 组建项目团队
  - C. 确立质量改进的制度
  - D. 确立质量方针
- 4.（ ）于 1986 年在其《走出危机》一书中提出，为了向以顾客满意为宗旨的质量型组织转变，组织的管理者必须关注 14 个要点或必须承担 14 个方面的义务。
  - A. 戴明
  - B. 朱兰
  - C. 休哈特
  - D. 石川馨
- 5.创立马尔科姆·波多里奇国家质量奖的第一步是建立一套评价标准，这套标准被称为（ ）。
  - A. 质量标准
  - B. 管理标准
  - C. 卓越绩效标准
  - D. 统计方法标准
- 6.下列属于鉴定成本的是（ ）。
  - A. 工序和成品检验费
  - B. 诉讼费
  - C. 产品评审费
  - D. 质量管理实施费
- 7.企业开展标准化工作，必须以（ ）的思想为指导。
  - A. 顾客第一
  - B. 经济效益为中心
  - C. 质量第一
  - D. 发展第一
- 8.（ ），必须接受国家指定机构认证，它适用于人身安全、身心健康和具有重大经济价值、关系国计民生的产品认证。
  - A. 合格标志认证
  - B. 安全标志认证
  - C. 强制性认证

- D. 自愿性认证
9. 在质量管理所需的所有资源中, 最根本的资源是( )
- A.原材料  
B.设备  
C.专业技能  
D.人力资源
10. 企业最经常、最大量、最活跃的质量工作是( )
- A.设计过程  
B.生产制造过程  
C.检验过程  
D.使用过程
11. 推动 PDCA 循环, 关键在于( )
- A.计划阶段  
B.执行阶段  
C.检查阶段  
D.总结阶段
12. 质量管理学研究的对象是( )
- A.质量  
B.工作质量  
C.工序质量  
D.质量保证
13. 妥善处理消费者的查询、投诉, 并提供服务, 这是( )的义务。
- A.修理者  
B.生产者  
C. 1 2  
D.消费者协会
14. 质量管理的所有工作都是通过( )来实现的。
- A.资源  
B.程序  
C.组织结构  
D.过程
15. 编制质量计划的指导原则中, 最关键的原则是( )
- A.经济性原则  
B.使顾客满意原则  
C.可操作性原则  
D.先进性原则
16. 质量管理体系的构成要素有( )
- A.质量体系  
B.质量方针  
C.市场监督  
D.企业
17. 全面质量管理的基础工作包括( )
- A.定额工作  
B.计划工作  
C.标准化工作  
D.统计工作
18. 企业在销售副厂长和营销副厂长下分别设置相互独立的推销部门与营销部门, 使营销部门能独立于销售副厂长和推销部门而开展工作的营销组织机构, 属于( )
- A.简单销售部门  
B.销售兼其它职能的部门  
C.独立营销部门  
D.现代营销部门
19. 主要目的是考验工艺的产品设计阶段是( )
- A.初步设计  
B.详细设计与试制  
C.小批试生产  
D.小批生产
20. 质量改进的步骤, 其正确顺序为 ( )。
- ①选择课题 ②拟定对策并实施 ③分析问题原因; ④防止再发生和标准化 ⑤总结 ⑥掌握现状; ⑦确认效果
- A.⑥③①⑦②④⑤  
B.③⑦①②⑥④⑤  
C.①⑥③②⑦④⑤  
D.⑦⑥①④②③⑤

( )是指对有能力接受并愿意接受的某个产品的欲望。 A.要求 B 1 2  
B.需求  
C.期望  
D.满意

有效决策是建立在( )的基础上。 A.以顾客为关注焦点 C 1 2  
B.全员参与  
C.数据和信息分析  
D.领导作用

( ),是质量管理的基本原则,也是现代营销管理的核心。 A.领导作用 B 1 2  
B.以顾客为关注焦点  
C.全员参与  
D.基于事实的决策方法

产品质量取决于四个方面的质量,其中属于符合性质量的是( ) A.市场调研质量  
B.设计质量 C.制造质量 D.使用质量 C 1 2

在60年代以后,开展全面质量管理取得了丰硕的成果,并引起世界各国的瞩目的国家是( ) A.美国 B 1 2  
B.日本  
C.瑞典  
D.德国

开创了统计质量控制这一领域的质量管理专家是( ) A.戴明 B.休哈特 B 2 2  
C.朱兰 D.石川馨

## 二、简答题

1. 质量管理的八项基本原则是什么?
2. 质量管理主要经历了哪三个发展阶段?

