



中文样题

201710 版

Copyright © 2016 Lean IT Association

Lean IT Association ® and the Lean IT Association ® logo are registered trademarks owned by the Lean IT Association. Lean IT Foundation ®, Lean IT Kaizen Lead ®, Lean IT Coach ® and Lean IT Leadership ® and their respective logos are registered trademarks owned by the Lean IT Association.

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN or the Lean IT Association.



## 目录

考试说明	4
样题	5
答案解析	13
试题评分	27

## 考试说明

本试卷是基于 LITA Lean IT Foundation。EXIN 考试准则适用于该考试。

本试卷由 40 道单项选择题组成。每道选择题有多个选项，但这些选项中只有一个是正确答案。

本试卷的总分是 40 分，每道题的分数是 1 分。每答对一题获得 1 分。如果您获得的总分数为 26 分或以上，证明您通过本考试。

考试时间为 60 分钟。

祝您好运!

## 样题

1 / 40

在DMAIC的测量（Measure）阶段，你会使用哪种工具？

- A) SIPOC
- B) 标准操作规程（Standard Operating Procedure）
- C) 石川图
- D) 价值流图（Value Stream Map）

2 / 40

为什么授权一线人员对于精益组织如此重要？

- A) 因为一线是主要流程的组成部分
- B) 利用一线人员的专业知识
- C) 确保一线人员了解客户需求
- D) 因为一线具有自主权

3 / 40

为什么要引进看板（Kanban）系统？

- A) 控制新工作的启动
- B) 将已经开发的内容可视化
- C) 管理事件的库存
- D) 确保未遗忘任何工作单元

4 / 40

帕累托图（Pareto chart）展示什么？

- A) 价值流分析
- B) 产品质量分配
- C) 各类浪费在过程中的占比
- D) 按从大到小的顺序排列导致问题或状况的起因

5 / 40

哪一项活动应描述为必要（或商业）非增值活动（Necessary Non-Value-Added）（NNVA）？

- A) 返工
- B) 财务
- C) 过度生产
- D) 等待时间

6 / 40

你会在DMAIC的分析 (Analyze) 阶段使用哪个工具?

- A) SIPOC
- B) 石川图
- C) 价值流图 (Value Stream Map)
- D) 关键质量特性 (Critical to Quality)

7 / 40

技能知识 (Skills and Knowledge) 分析的主要目的是什么?

- A) 个人发展
- B) 平衡供需
- C) 提高技能知识
- D) 增加灵活性

8 / 40

“绝望谷” (Valley of Despair) 通常在什么情况下出现?

- A) 管理层决定停止项目时
- B) 当已经明确某种改变将导致无法实现精益的 (Perfection) 极致完美原则时
- C) 当人员了解因精益导致工作方式发生变化时
- D) 当大家对改变没有成功而感到沮丧时

9 / 40

在拉动式生产 (Pull System) 中, 空槽 (Empty spot) 表示什么意思?

- A) 表示看板 (Kanban) 失效
- B) 表示生产线出现问题
- C) 是补给信号
- D) 与安灯 (Andon) 一样

10 / 40

在与员工的绩效沟通 (Performance Dialogue) 过程中, 经理**不**应谈及哪些话题?

- A) 讨论员工的新目标和现有目标
- B) 为员工完成其目标提供支持
- C) 与员工讨论解决方案, 使其能够达到目标
- D) 对员工的表现或行为给予反馈

**11 / 40**

哪一个是调查问题根本原因的精益工具？

- A) 3个为什么 (3 Whys)
- B) 4个为什么 (4 Whys)
- C) 5个为什么 (5 Whys)
- D) 6个为什么 (6 Whys)

**12 / 40**

丰田汽车公司总裁张富士夫 (Fujio Cho) 针对精益领导力 (Lean Leadership) 提出关键讯息。

具体是什么？

- A) 明确战略目标
- B) 到现场去观察，问问为什么，表现出尊重
- C) 确保组织中全员积极参与
- D) 支持员工培养解决问题技能

**13 / 40**

改进 (Improve) 阶段的目标是什么？

- A) 制定流程控制计划 (Process Control Plan)
- B) 快速实现改进
- C) 实施解决方案
- D) 创建高阶 (High-Level) 流程图

**14 / 40**

哪一个不是浪费 (Waste) 形式？

- A) 不经解释将工作转到下一条生产线
- B) 解决事件
- C) 实施未授权变更
- D) 培训最终用户

**15 / 40**

哪一项是精益生产中最重要的行为？

- A) 学
- B) 说
- C) 听
- D) 看

**16 / 40**

哪一个是浪费形式？

- A) 软件编程
- B) 设计和管理项目计划
- C) 确定系统规范
- D) 管理库存变动表

**17 / 40**

哪一种信息墙包括了指引组织方向所需的所有必要KPI？

- A) 日信息墙 (Day board)
- B) 周信息墙 (Week board)
- C) 月信息墙 (Month board)
- D) 改善信息墙 (Improvement board)

**18 / 40**

下列哪一个工具可用于了解增值活动所耗费的时间？

- A) DMAIC
- B) SIPOC
- C) PCE
- D) 品质关键点 (Critical to Quality)

**19 / 40**

下列哪一选项是精益生产的原则？

- A) 组织应实现盈利
- B) 价值由客户定义
- C) 员工满意
- D) 客户满意

**20 / 40**

下列哪一项不属于KPI的要求范畴？

- A) 支持战略执行
- B) 整体组织保持一致
- C) 由经理掌权
- D) 可由团队控制



**21 / 40**

什么是IT组织的关键生产要素？

- A) 质量
- B) 时间
- C) 金钱
- D) 服务

**22 / 40**

在精益转型（Lean transformation）中，IT如何发挥催化变革的作用？

- A) 全员都需要电脑
- B) 信息促成所有价值流（Value Stream）
- C) 互联网接入至关重要
- D) IT与所有人息息相关

**23 / 40**

技能和知识（S&K）分析的目的是什么？

- A) 制定与技能知识相符的个人发展计划（Personal Development Plan）
- B) 按照客户需求和技能知识实现职责划分
- C) 根据员工偏好培养技能知识
- D) 培养足够的技能知识，满足客户对IT所带来价值的期望

**24 / 40**

下列哪一项**不**属于增值活动（Value-Added activity）？

- A) 协调事件解决
- B) 开展影响分析
- C) 建立项目计划
- D) 软件编程

**25 / 40**

哪一项**不是**精益目标？

- A) 改进客户价值
- B) 持续改进
- C) 减少浪费
- D) 提高利润

**26 / 40**

流 (Flow) 如何简化需求规划?

- A) 通过冻结规划期
- B) 通过满足客户需求
- C) 通过缩短规划期
- D) 通过取消无用工作

**27 / 40**

看板 (Kanban) 卡的用途是什么?

- A) 向客户传达产品或服务状态
- B) 通知过程中的产品或服务状态
- C) 将过程中的漏洞可视化
- D) 电脑系统故障时作为人工备份系统

**28 / 40**

哪一项最有可能是指定产品的客户需求?

- A) 高效制造
- B) 低成本制造
- C) 达到期望
- D) 服务可靠

**29 / 40**

哪一选项属于对过载 (Overburden) (Muri) 的定义?

- A) 经理无法妥当规划
- B) 由于人员工作量不切实际, 无法满足客户需求
- C) 员工不确定下一步工作
- D) 鼓励用户采取变通方法的长系统升级周期

**30 / 40**

哪些是客户在服务中重视的项目?

- A) 价格、可靠性和及时性
- B) 设计、功能点 (features) 和可用性
- C) 创新、完整性和运营
- D) 模式、成果和准确性

**31 / 40**

哪个DMAIC阶段会开展根源分析（Root Cause Analysis）？

- A) 定义 (Define) 阶段
- B) 测量 (Measure) 阶段
- C) 分析 (Analyze) 阶段
- D) 改进 (Improve) 阶段

**32 / 40**

从错误中学习是IT组织进步的一种途径。

下列哪项说法体现以精益方式来面对错误？

- A) 在IT环境中，我们只是凡人，总会犯错
- B) IT管理层必须注意确保完成改进工作
- C) 知道是“谁”犯的错误比知道犯错的“原因”更重要
- D) 虽然工作中难以避免犯错，但必须给予重视

**33 / 40**

价值流可能存在的主要障碍是什么？

- A) Muri
- B) Poka-yoke
- C) 看板 (Kanban)
- D) 自働化 (Jidoka)

**34 / 40**

CTQ树的目标是什么？

- A) 描述在IT环境中对交付服务至关重要的技术系统
- B) 将IT中的约束条件转化为客户价值
- C) 将客户期望转化为可度量的内部目标和活动
- D) 描述达到客户价值所需的关键KPI

**35 / 40**

过载 (Overburden) 的定义是什么？

- A) 无力解决问题
- B) 无法凭借特定资源满足客户需求
- C) 无法根据情境领导力管理人员
- D) 对IT组织面临的挑战缺乏了解

**36 / 40**

哪一项**不是**六西格玛 (Six Sigma) 的目标?

- A) 统计分析
- B) 解决问题
- C) 行为变化
- D) 减少变化性

**37 / 40**

哪一项是客户之声 (Voice of the Customer) (VoC) 工具的用途?

- A) 用来根据客户需求设定优先事项和目标
- B) 用来通过确定可从消除浪费角度着手开展工作的领域
- C) 用来记录并归类成本相关的浪费
- D) 用来协助向VoC联络人反馈汇总结果

**38 / 40**

为什么对于IT管理层而言, 深刻理解精益生产原则和方法如此重要?

- A) 创建IT服务的可持续改进
- B) 为IT客户快速交付成果
- C) 为IT组织内部团队设定目标
- D) 确保股东获得所期望的价值

**39 / 40**

哪一项是改善信息墙 (Improvement Board) 的输入和日信息墙 (Day Board) 的输出?

- A) 绩效 (Performance) 与进步 (Progress)
- B) 团队KPI
- C) 当周目标
- D) 问题

**40 / 40**

若工作完成效率**不高**, **最有可能**的原因是什么?

- A) IT
- B) 缺乏领导力
- C) 流程欠佳
- D) 缺乏信息

## 答案解析

### 1 / 40

在DMAIC的测量（Measure）阶段，你会使用哪种工具？

- A) SIPOC
- B) 标准操作规程（Standard Operating Procedure）
- C) 石川图
- D) 价值流图（Value Stream Map）

- A) 错误。在定义（Define）阶段使用。
- B) 错误。在分析（Analyze）阶段使用。
- C) 错误。用于改进（Improve）阶段的根因分析。
- D) 正确。用于记录过程测量。

### 2 / 40

为什么授权一线人员对于精益组织如此重要？

- A) 因为一线是主要流程的组成部分
- B) 利用一线人员的专业知识
- C) 确保一线人员了解客户需求
- D) 因为一线具有自主权

- A) 错误。这种说法本身没错但与问题不相关。授权一线人员的原因是他们知道客户的需求，无需通过获得管理层的准许便可向客户交付价值。
- B) 错误。虽然专业知识可能十分重要，但是了解客户需求对于精益IT更加重要。
- C) 正确。一线保持高效的关键在于，一线人员知道客户的需求，无需获得管理层许可即可交付所需价值。
- D) 错误。不总是这样。一线保持高效的原因在于，一线人员知道客户的需求，无需获得管理层许可即可交付所需价值。

### 3 / 40

为什么要引进看板（Kanban）系统？

- A) 控制新工作的启动
- B) 将已经开发的内容可视化
- C) 管理事件的库存
- D) 确保未遗忘任何工作单元

- A) 正确。看板（Kanban）系统确保新的工作在看板（Kanban）触发时才启动。
- B) 错误。拉动式生产（Pull System）没有产品规划。
- C) 错误。看板（Kanban）不是库存管理系统。
- D) 错误。这并不是使用看板（Kanban）的主要原因。

4 / 40

帕累托图 (Pareto chart) 展示什么?

- A) 价值流分析
- B) 产品质量分配
- C) 各类浪费在过程中的占比
- D) 按从大到小的顺序排列导致问题或状况的起因

- A) 错误。帕累托图 (Pareto chart) 按从大到小的顺序展示导致问题或状况的起因。
- B) 错误。帕累托图 (Pareto chart) 按从大到小的顺序展示导致问题或状况的起因。
- C) 错误。帕累托图 (Pareto chart) 按从大到小的顺序展示导致问题或状况的起因。
- D) 正确。帕累托图 (Pareto chart) 按从大到小的顺序展示导致问题或状况的起因。

5 / 40

哪一项活动应描述为必要 (或商业) 非增值活动 (Necessary Non-Value-Added) (NNVA) ?

- A) 返工
- B) 财务
- C) 过度生产
- D) 等待时间

- A) 错误。返工不增值。
- B) 正确。财务是NNVA活动。
- C) 错误。过度生产不增值。
- D) 错误。等待时间不增值。

6 / 40

你会在DMAIC的分析 (Analyze) 阶段使用哪个工具?

- A) SIPOC
- B) 石川图
- C) 价值流图 (Value Stream Map)
- D) 关键质量特性 (Critical to Quality)

- A) 错误。在定义 (Define) 阶段使用。
- B) 正确。石川图是根因分析工具。
- C) 错误。在测量 (Measure) 阶段使用。
- D) 错误。在测量 (Measure) 阶段使用。

7 / 40

技能知识 (Skills and Knowledge) 分析的主要目的是什么?

- A) 个人发展
- B) 平衡供需
- C) 提高技能知识
- D) 增加灵活性

- A) 错误。技能知识分析有利于个人发展计划，但不是主要目的。
- B) 正确。目标是确保可用的技能知识满足向客户交付所需价值的需要。
- C) 错误。这可能是分析的结果而不是主要目的。
- D) 错误。这可能是提高技能知识的结果而不是主要目的。

8 / 40

“绝望谷” (Valley of Despair) 通常在什么情况下出现?

- A) 管理层决定停止项目时
- B) 当已经明确某种改变将致无法实现精益的 (Perfection) 极致完美原则时
- C) 当人员了解因精益导致工作方式发生变化时
- D) 当大家对改变没有成功而感到沮丧时

- A) 错误。这个时候是大家因未实现期望而对变革感到失望的反应。
- B) 错误。极致完美 (Perfection) 是无法达到的。是由于没有达到预期使得人们对变革失望的时候
- C) 错误。是由于没有达到预期使得人们对变革失望的时候
- D) 正确。是由于没有达到预期使得人们对变革失望的时候

9 / 40

在拉动式生产 (Pull System) 中，空槽 (Empty spot) 表示什么意思?

- A) 表示看板 (Kanban) 失效
- B) 表示生产线出现问题
- C) 是补给信号
- D) 与安灯 (Andon) 一样

- A) 错误。空槽 (Empty spot) 可能有众多原因，看板 (Kanban) 系统可能运行状态正常
- B) 错误。空槽 (Empty spot) 可能有众多原因，生产线出问题可能是其中一个原因。
- C) 正确。空槽 (Empty spot) 时肯定表明需要补给。
- D) 错误。安灯 (Andon) 是一个关于防止失误在整条生产线上传递的信号。

10 / 40

在与员工的绩效沟通 (Performance Dialogue) 过程中, 经理**不**应谈及哪些话题?

- A) 讨论员工的新目标和现有目标
- B) 为员工完成其目标提供支持
- C) 与员工讨论解决方案, 使其能够达到目标
- D) 对员工的表现或行为给予反馈

- A) 错误。这是绩效沟通的第一步。
- B) 错误。这是绩效沟通的第一步。
- C) 正确。绩效沟通是关于讨论约定目标的达成, 而非讨论具体内容。
- D) 错误。这是提供反馈的一个方面, 也是绩效沟通的第三步。

11 / 40

哪一个是调查问题根本原因的精益工具?

- A) 3个为什么 (3 Whys)
- B) 4个为什么 (4 Whys)
- C) 5个为什么 (5 Whys)
- D) 6个为什么 (6 Whys)

- A) 错误。此工具称为5个为什么 (5 Whys) 。
- B) 错误。此工具称为5个为什么 (5 Whys) 。
- C) 正确。此工具称为5个为什么 (5 Whys) 。
- D) 错误。此工具称为5个为什么 (5 Whys) 。

12 / 40

丰田汽车公司总裁张富士夫 (Fujio Cho) 针对精益领导力 (Lean Leadership) 提出关键讯息。

具体是什么?

- A) 明确战略目标
- B) 到现场去观察, 问问为什么, 表现出尊重
- C) 确保组织中全员积极参与
- D) 支持员工培养解决问题技能

- A) 错误。这是行政领导职责。这并非丰田汽车公司总裁的核心内容。
- B) 正确。这正是丰田汽车公司总裁针对精益领导力提出的核心内容。
- C) 错误。这是精益转型要求。这并非丰田汽车公司总裁的核心内容。
- D) 错误。这是管理层的职责。这并非丰田汽车公司总裁的核心内容。



13 / 40

改进 (Improve) 阶段的目标是什么?

- A) 制定流程控制计划 (Process Control Plan)
- B) 快速实现改进
- C) 实施解决方案
- D) 创建高阶 (High-Level) 流程图

- A) 错误。流程控制计划 (Process Control Plan) 是在控制 (Control) 阶段制定。
- B) 错误。快速实现改进出现在测量 (Measure) 阶段。
- C) 正确。解决方案在改进 (Improve) 阶段实施。
- D) 错误。高阶 (High-Level) 流程图在定义 (Define) 阶段创建。

14 / 40

哪一个**不是**浪费 (Waste) 形式?

- A) 不经解释将工作转到下一条生产线
- B) 解决事件
- C) 实施未授权变更
- D) 培训最终用户

- A) 错误。这个活动会导致下一条生产线站点浪费，因为必须开展工作纠正问题。
- B) 错误。解决事件属于浪费；从一开始就不应该发生。
- C) 错误。实施未授权变革不是价值增加活动。
- D) 正确。向最终用户提供知识和技能是价值增加活动。

15 / 40

哪一项是精益生产中**最重要**的行为?

- A) 学
- B) 说
- C) 听
- D) 看

- A) 正确。精益生产涉及持续改进，而改进的唯一方式就是不断学习。
- B) 错误。解释目标、意图等十分重要，但说话本身不是最重要的精益行为。
- C) 错误。倾听发生的一切十分重要，但倾听本身不是最重要的精益行为。
- D) 错误。亲眼见证发生的事情十分重要，但见证本身不是最重要的精益行为。

16 / 40

哪一个是浪费形式？

- A) 软件编程
- B) 设计和管理项目计划
- C) 确定系统规范
- D) 管理库存变动表

- A) 错误。软件编程是价值创造行为。
- B) 错误。设计向客户交付价值的计划不是一种浪费形式。
- C) 错误。确定恰当规范为客户增加价值。
- D) 正确。这是一个活动，库存管理本身是浪费。

17 / 40

哪一种信息墙包括了指引组织方向所需的所有必要KPI？

- A) 日信息墙 (Day board)
- B) 周信息墙 (Week board)
- C) 月信息墙 (Month board)
- D) 改善信息墙 (Improvement board)

- A) 错误。日信息墙 (Day board) 用于指导每日工作。
- B) 正确。KPI是周信息墙 (Week board) 上记录的一个项目。
- C) 错误。月信息墙没有这一项。一个月对于有效指导时间过长。
- D) 错误。改善信息墙 (Improvement board) 是关于监控改进过程，而不是监控KPI。

18 / 40

下列哪一个工具可用于了解增值活动所耗费的时间？

- A) DMAIC
- B) SIPOC
- C) PCE
- D) 品质关键点 (Critical to Quality)

- A) 错误。DMAIC用于解决问题。
- B) 错误。SIPOC用于界定过程的范围。
- C) 正确。PCE用于衡量时间使用。
- D) 错误。CtQ用于定义客户要求。

19 / 40

下列哪一选项是精益生产的原则？

- A) 组织应实现盈利
- B) 价值由客户定义
- C) 员工满意
- D) 客户满意

- A) 错误。这不是精益生产原则。
- B) 正确。这是精益生产原则。
- C) 错误。这不是精益生产原则。
- D) 错误。这不是精益生产原则。

20 / 40

下列哪一项不属于KPI的要求范畴？

- A) 支持战略执行
- B) 整体组织保持一致
- C) 由经理掌权
- D) 可由团队控制

- A) 错误。KPI应与战略相关。
- B) 错误。KPI对于所有人而巳的定义是相同的。
- C) 正确。KPI由团队而非团队经理掌握。
- D) 错误。KPI对于所有人而巳的定义是相同的。

21 / 40

什么是IT组织的关键生产要素？

- A) 质量
- B) 时间
- C) 金钱
- D) 服务

- A) 错误。质量不是生产要素。
- B) 正确。时间代表IT环境内的技能程度。
- C) 错误。金钱是生产要素，但不是IT的关键要素。
- D) 错误。服务不是生产要素。

22 / 40

在精益转型 (Lean transformation) 中, IT如何发挥催化变革的作用?

- A) 全员都需要电脑
- B) 信息促成所有价值流 (Value Stream)
- C) 互联网接入至关重要
- D) IT与所有人息息相关

- A) 错误。并非事事如此。
- B) 正确。IT对高效的信息流至关重要, 而信息对变革是必要的。
- C) 错误。并非事事如此。
- D) 错误。虽然这可能是真的, 但不代表IT是主要催化因素。

23 / 40

技能和知识 (S&K) 分析的目的是什么?

- A) 制定与技能知识相符的个人发展计划 (Personal Development Plan)
- B) 按照客户需求和技能知识实现职责划分
- C) 根据员工偏好培养技能知识
- D) 培养足够的技能知识, 满足客户对IT所带来价值的期望

- A) 错误。这不是技能知识分析的目的。NNVA可能由技能知识矩阵产生。
- B) 错误。这与技能知识矩阵试图实现的目标背道而驰。
- C) 错误。这不是技能知识分析追求的直接效果。
- D) 正确。技能知识分析能够引导具有多技能成员团队的发展, 从而为客户创造价值。

24 / 40

下列哪一项不属于增值活动 (Value-Added activity) ?

- A) 协调事件解决
- B) 开展影响分析
- C) 建立项目计划
- D) 软件编程

- A) 正确。是非增值活动。
- B) 错误。是增值活动。
- C) 错误。是增值活动。
- D) 错误。是增值活动。

25 / 40

哪一项不是精益目标？

- A) 改进客户价值
- B) 持续改进
- C) 减少浪费
- D) 提高利润

- A) 错误。这是精益目标。
- B) 错误。这是精益目标。
- C) 错误。这是精益目标。
- D) 正确。利润可能是（有希望是）精益的结果，但不是进行精益的原因。

26 / 40

流（Flow）如何简化需求规划？

- A) 通过冻结规划期
- B) 通过满足客户需求
- C) 通过缩短规划期
- D) 通过取消无用工作

- A) 错误。这可能造成过载（Muri）。
- B) 错误。这是精益目标。
- C) 正确。通过单件流，所需的规划量大大降低。
- D) 错误。这是精益的总体目标。

27 / 40

看板（Kanban）卡的用途是什么？

- A) 向客户传达产品或服务状态
- B) 通知过程中的产品或服务状态
- C) 将过程中的漏洞可视化
- D) 电脑系统故障时作为人工备份系统

- A) 错误。整个过程中都没有向客户传达产品状态。
- B) 正确。在生产过程中，将信息添加到看板（Kanban）卡上，准确显示产品状态。
- C) 错误。漏洞通过绘制价值流图发现。
- D) 错误。看板（Kanban）确保产品状态可视化。

28 / 40

哪一项最有可能是指定产品的客户需求？

- A) 高效制造
- B) 低成本制造
- C) 达到期望
- D) 服务可靠

- A) 错误。客户一般不关注产品如何制造。
- B) 错误。不总是这样。
- C) 正确。这是向客户提供价值的定义。
- D) 错误。可能是对的，但不是最重要要求。

29 / 40

哪一选项属于对过载（Overburden）（Muri）的定义？

- A) 经理无法妥当规划
- B) 由于人员工作量不切实际，无法满足客户需求
- C) 员工不确定下一步工作
- D) 鼓励用户采取变通方法的长系统升级周期

- A) 错误。由于缺少交易数据而造成的经理无法准确规划不属于过载。
- B) 正确。过载表示在恰当的地点或时间没有恰当的资源可用。
- C) 错误。不是过载，而是缺乏知识。
- D) 错误。不是过载，而是浪费原因。

30 / 40

哪些是客户在服务中重视的项目？

- A) 价格、可靠性和及时性
- B) 设计、功能点（features）和可用性
- C) 创新、完整性和运营
- D) 模式、成果和准确性

- A) 正确。参见客户价值表。
- B) 错误。参见客户价值表。
- C) 错误。参见客户价值表。
- D) 错误。参见客户价值表。

31 / 40

哪个DMAIC阶段会开展根源分析（Root Cause Analysis）？

- A) 定义 (Define) 阶段
- B) 测量 (Measure) 阶段
- C) 分析 (Analyze) 阶段
- D) 改进 (Improve) 阶段

- A) 错误。没有办法分析尚未定义的内容。
- B) 错误。没有办法分析未测量的数据。
- C) 正确。分析阶段旨在了解问题的根本原因。
- D) 错误。在改进 (Improve) 阶段我们已经知道了根源。

32 / 40

从错误中学习是IT组织进步的一种途径。

下列哪项说法体现以精益方式来面对错误？

- A) 在IT环境中，我们只是凡人，总会犯错
- B) IT管理层必须注意确保完成改进工作
- C) 知道是“谁”犯的比知道犯错的“原因”更重要
- D) 虽然工作中难以避免犯错，但必须给予重视

- A) 错误。精益IT不会将身为凡人作为犯错的理由。
- B) 正确。精益IT预期管理层在将改进活动制度化上具有核心作用。
- C) 错误。在精益IT中，出错原因始终更加重要。
- D) 错误。精益IT不认为错误不可避免。

33 / 40

价值流可能存在的主要障碍是什么？

- A) Muri
- B) Poka-yoke
- C) 看板 (Kanban)
- D) 自働化 (Jidoka)

- A) 正确。Muri即过载（指工作步骤或工作时间内所产生的），与Mura不一致或变异是一样都是主要障碍，该障碍会导致Muda产生或生产出缺陷产品。
- B) 错误。Poka-yoke是可用于消除浪费的精益生产工具。
- C) 错误。看板 (Kanban) 是某种信号或信号提示板，该信息板用于提取或接收生产订单。
- D) 错误。“自働化” (Jidoka) 是指与人结合的自动化 (automation with a human touch) 。

34 / 40

CTQ树的目标是什么？

- A) 描述在IT环境中对交付服务至关重要的技术系统
  - B) 将IT中的约束条件转化为客户价值
  - C) 将客户期望转化为可度量的内部目标和活动
  - D) 描述达到客户价值所需的关键KPI
- A) 错误。CTQ与客户价值相关，而不是可能至关重要的技术系统。  
B) 错误。恰恰相反。  
C) 正确。这是CTQ树的定义。  
D) 错误。KPI由创建CTQ树获得，但不是CTQ树的目标。

35 / 40

过载 (Overburden) 的定义是什么？

- A) 无力解决问题
  - B) 无法凭借特定资源满足客户需求
  - C) 无法根据情境领导力管理人员
  - D) 对IT组织面临的挑战缺乏了解
- A) 错误。定义不正确。  
B) 正确。是过载的定义。  
C) 错误。定义不正确。  
D) 错误。定义不正确。

36 / 40

哪一项不是六西格玛 (Six Sigma) 的目标？

- A) 统计分析
  - B) 解决问题
  - C) 行为变化
  - D) 减少变化性
- A) 错误。六西格玛基于统计分析。  
B) 错误。六西格玛采用根因分析。  
C) 正确。六西格玛 (Six Sigma) 不关注改变人的态度与行为。  
D) 错误。六西格玛 (Six Sigma) 以减少过程变化性为目的。



37 / 40

哪一项是客户之声 (Voice of the Customer) (VoC) 工具的用途?

- A) 用来根据客户需求设定优先事项和目标
- B) 用来通过确定可从消除浪费角度着手开展工作的领域
- C) 用来记录并归类成本相关的浪费
- D) 用来协助向VoC联络人反馈汇总结果

- A) 正确。这个是VoC工具的用途。
- B) 错误。这不是VoC工具的用途。
- C) 错误。这不是VoC工具的用途。
- D) 错误。这不是VoC工具的用途。

38 / 40

为什么对于IT管理层而言，深刻理解精益生产原则和方法如此重要?

- A) 创建IT服务的可持续改进
- B) 为IT客户快速交付成果
- C) 为IT组织内部团队设定目标
- D) 确保股东获得所期望的价值

- A) 正确。一旦管理层了解精益生产方式，对于组织内的其他成员就不会是一时“现象”。
- B) 错误。虽然快速交付成果十分重要，但是改进的可持续性更加重要。
- C) 错误。虽然设定目标十分重要，但是改进的可持续性更加重要。
- D) 错误。股东价值是持续改进IT服务并由此向客户提供更多价值的结果。

39 / 40

哪一项是改善信息墙 (Improvement Board) 的输入和日信息墙 (Day Board) 的输出?

- A) 绩效 (Performance) 与进步 (Progress)
- B) 团队KPI
- C) 当周目标
- D) 问题

- A) 错误。这个答案可能正确，但过于笼统。
- B) 错误。团队KPI是周信息墙 (Week board) 的输出。
- C) 错误。当周目标记录在周信息墙 (Week board) 上。
- D) 正确。问题在每日例会识别出，并作为改善信息墙 (Improvement board) 的输入。

40 / 40

若工作完成效率不高，最有可能的原因是什么？

- A) IT
  - B) 缺乏领导力
  - C) 流程欠佳
  - D) 缺乏信息
- 
- A) 错误。运行欠佳的IT可能促成低效率，但未必是原因。
  - B) 错误。领导力不佳可能促成低效率，但未必是原因。
  - C) 正确。流程欠佳是效率低下的主要原因之一。
  - D) 错误。缺乏信息可能是过程中造成效率低下的症状之一，但不是最可能的原因。

## 试题评分

如下表格为套样题的正确答案选项，供参考使用。

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

**联系 EXIN**

[www.exin.com](http://www.exin.com)

