

2000版

ISO 9000族 质量管理体系标准 题解集

主编 倪国良 陈 勇 周和华



 中国标准出版社
www.bzcbp.com

2000 版 ISO 9000 族

质量管理体系标准 题 解 集

主 编 倪国良 陈 勇 周和华

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

2000 版 ISO 9000 族质量管理体系标准题解集/上海达
卫管理技术有限公司编. —北京:中国标准出版社,2003
ISBN 7-5066-3281-0

I. 2… II. 上… III. 质量管理体系-国际标准,
ISO 9000-解题 IV. F273.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 083058 号

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本 880×1230 1/32 印张 5% 字数 118 千字

2003 年 11 月第一版 2003 年 11 月第一次印刷

*

印数 1—3 000 定价 25.00 元

网址 www.bzcbbs.com

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

编辑委员会

主 编 倪国良 陈 勇 周和华

副主编 张 玲 王鸿兴 李 兵

编 委 王 强 王建庭 孙顺昌

朱文威 何文娟 张村竹

张 群 陈伟平 杨 浚

卓亦民 范中学 赵孙富

徐 洁 陶 展 刘旭阳

沈兆芳

前 言

发展的道路是数量第一，还是质量第一？

生产的目的是指标第一，还是顾客第一？

2000 版 ISO 9000 族标准做了响亮的回答，一切以顾客为关注的焦点，提供良好的产品和服务，使顾客及相关方满意。

质量是组织生存的基础和前提，在全球经济竞争日益激烈的今天，越来越多的有识之士认识到：今天的质量和顾客，就是明天的市场与兴旺！按 ISO 9000 族标准和八项质量管理原则，结合组织的实际，建立质量管理体系并进行贯标或认证，已成为当今国际社会一个潮流，使组织获得发展和成功。目前，世界上已有 150 多个国家和地区采用该标准，可以说，ISO 9000 族标准是最受欢迎、使用最为广泛的国际

标准。

为了帮助各级人员有针对性学习 ISO 9000 族标准知识,编者积累十余年 ISO 9000 教学、咨询及审核的经验,编写了这本《质量管理体系标准题解集》奉献给广大读者。全集 650 道题,分为填充题、是非题、单项选择题、多项选择题、审核案例分析题及问答题六类并给出了答案,供读者学习和参考,也可供广大组织举行 ISO 9000 知识竞赛、宣传活动及教育培训机构选用和参考。

本书是集体智慧的结晶,尽管编者作了很大的努力,但限于时间和水平有限,难免有不当之处,恳请同行、学者以及广大读者不吝赐教,以利持续改进。

编者

2003 年 8 月

目 录

一、填充题(120 题)	1
(一) 习题	1
(二) 答案	13
二、是非题(230 题)	18
(一) 习题	18
(二) 答案	35
三、单项选择题(100 题)	38
(一) 习题	38
(二) 答案	52
四、多项选择题(80 题)	53
(一) 习题	53
(二) 答案	66
五、审核案例分析题及答案(60 题)	68
六、问答题及答案(60 题)	93
七、附录	132

GB/T 19001:2000 质量管理体系要求

一、填充题(120 题)

(一) 习题

- 1 GB/T 19000 系列标准是_____采用 ISO 9000 系列标准,它可用____或____来表示。
- 2 ISO 9000:2000 系列标准是由_____制定。
- 3 组织依存于顾客,因此,组织应当理解顾客_____和_____的需求,满足_____并争取_____顾客期望。
- 4 有效决策是建立在_____和_____分析的基础上的。
- 5 顾客的需求和期望是不断_____的,以及竞争的压力和技术的发展,这些都促使组织_____产品和过程。
- 6 产品要求可由_____或由组织_____或由_____。
- 7 任何使用_____将输入转化为输出的活动可视为一个_____。
- 8 质量管理体系中经常使用文件的类型有_____,_____,_____等。
- 9 为完成活动或达到结果提供客观证据的文件称为_____。
- 10 阐明要求的文件,这类文件称为_____。

- 11 提供如何一致地完成活动和过程的信息文件，这类文件可称之为_____、_____和_____。
- 12 审核发现用于评定质量管理体系的_____和识别_____。
- 13 质量管理体系是组织的_____的一部分，它致力于使与_____有关的结果适当地满足_____需求、期望和要求。
- 14 第一方审核用于_____目的，由组织自己或以_____进行，可作为_____声明的基础。
- 15 质量管理体系文件是质量管理体系运行的_____,可以达到_____的作用。
- 16 组织的自我评定是一种参照_____或_____,对组织的活动 and 结果所进行的_____和_____的评审。
- 17 应用统计技术可帮助组织了解_____,从而有助于组织解决问题,并提高_____和_____并利用获得的数据进行_____。
- 18 质量管理体系是指在质量方面_____和组织的管理体系。
- 19 质量方针是指由组织的_____正式发布的该组织总的质量_____和_____。
- 20 质量管理是指在质量方面指挥和控制组织的协调的活动,通常包括制定_____,_____,以及_____,_____,_____和_____。

- 21 产品是指过程的结果,四种通用产品类别是指____、
____、____和____。
- 22 计算机程序、字典它属于____产品。
- 23 属于流程性材料的产品有____、____、
____等。
- 24 产品特性可以是固有的或赋予的,螺栓有禁锢作用这属于____的特性,其价格是____的,该紧固件厂将螺栓运送到订货的组织属于____的特性,而运输公司提供的运输服务是____。
- 25 对特定的项目、产品、过程或合同,规定由谁及何时应使用哪些程序和相关资源的文件称____。
- 26 检验是指通过____和____,适当时结合____、____所进行的符合性评价。
- 27 审核是指为获得审核证据并对其进行客观的评价,以确立满足____的程度,所进行的____并形成____的过程。
- 28 当质量 and 环境管理体系被一起审核时,这种情况称为____,当两个或两个以上审核机构合作,共同审核同一个受审核方时,可称为____。
- 29 质量管理体系要求是对产品要求的____而不是____。
- 30 质量管理体系要求是通用的,旨在适用于____、____和____的组织。
- 31 当由于产品特点而不适用时,某些质量管理体系要求可以考虑对其进行删减,删减仅限于____中,那些不影响组织提供满足____和____

- _____要求的产品的能力或责任的要求。
- 32 质量管理体系文件应该包括_____的质量方针和质量目标, _____、_____、_____等。
- 33 记录控制应编制形成文件的程序,以规定记录的_____和_____、_____、_____、_____、_____和_____所需的控制。
- 34 最高管理者应确保在组织的_____建立质量目标,质量目标应_____并与_____保持一致。
- 35 基础设施包括_____、_____和相关的设施, _____及_____。
- 36 当生产和服务提供的输出不能由后续的监视或测量加以验证时,组织应对任何这样的进程实施_____,这包括仅在_____或_____之后问题才显现的过程。
- 37 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准,按规定的时间间隔或在使用前进行_____和_____,当不存在上述标准时应记录_____。
- 38 在产品的监视和测量中,应保持符合_____的证据,记录应指明_____。
- 39 组织应利用质量方针、质量目标、_____, _____、_____以及_____,持续改进质量管理体系的有效性。
- 40 ISO 9004 与 ISO 9001 相比,将顾客满意和产品质量的目标扩展为包括_____和_____。

_____,不用于_____目的。

41 质量策划是_____的一部分,致力于制定_____,并规定必要的_____和_____,以实现质量目标。

42 顾客指接受产品的组织或个人,例:_____,_____,_____,_____和采购方。

43 供方指提供产品的组织或个人,例:_____,_____,_____,服务或信息的提供方等。

44 对形成的产品是否合格,不易或不能经济地进行验证的过程称为_____。

45 设计开发是指将要求_____,过程或体系的规定的_____或_____的一组过程。

46 未满足预期或规定用途有关的要求称_____。

47 未满足要求称_____或_____。

48 为消除已发现的不合格所采取的措施叫_____,为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施称_____。

49 返工可能成为_____,返修不可能成为合格品,可能满足_____所以返工、返修以后一定要_____,作出判断。

50 验证是指通过提供_____对规定要求已得到_____。

51 为确保测量设备符合预期使用要求所需要的一组操作称_____。

- 52 2000 版 ISO 9000 系列标准中用于审核依据的是_____,用于指导审核的标准是_____。
- 53 2000 版 ISO 9000 的主要内容包括_____,_____,_____,_____。
- 54 ISO 9000 族标准结构分成四个层次,分别是_____,_____,_____,_____。
- 55 设计和开发验证的方法可包括_____,_____,_____。
- 56 对交付和使用后发现的不合格产品,组织应采取_____,_____,_____等措施。
- 57 对设计和开发的输入进行评审,以确保输入是_____的,要求应_____,并且不能自相矛盾。
- 58 设计和开发的输出,应能够针对设计和开发的输入进行_____的方式提出,并应在_____得到批准。
- 59 对建立、实施质量管理体系持续改进其有效性的承诺是_____管理职责,并对其承诺提供_____。
- 60 管理者代表应对_____负责。
- 61 质量管理体系既要满足内部需要又要满足其他_____需要。
- 62 确立受审方质量管理体系是否能被认证注册是_____审核。
- 63 顾客对组织的审核是_____审核。
- 64 应识别设计和开发的更改,并保持_____,适当时,应对设计和开发的更改进行_____,并在实施前得到_____。

- 65 为确保设计和开发输出满足输入的要求,应依据_____对设计和开发进行验证,_____及任何必要措施的_____应予以保持。
- 66 组织应针对监视和测量要求识别产品的_____,在有可追溯性要求的场合,组织应控制并记录产品的_____标识。
- 67 组织应识别、验证、_____顾客财产,当发生丢失、损坏或发现不适用时应报告_____,并保持_____。
- 68 组织应针对产品的符合性提供防护,这种防护应包括_____,_____,_____,_____和_____。
- 69 当计算机软件用于规定要求监视和测量时,应确认其满足_____,确认应在_____进行,必要时再确认。
- 70 ISO 9001 中 8.2.3 过程的监视和测量的对象是_____的各个过程,应证实过程实现所_____的结果的能力。
- 71 过程监视和测量的方法有:_____,_____,_____等。
- 72 产品监视和测量的对象是_____,不仅包括_____,还应包括_____和_____。
- 73 为确保不合格品的非预期使用或交付,必须对不合格品进行控制,一般不合格品控制活动包括:判定、_____,_____,_____和处置等。
- 74 ISO 9001 规定了质量管理体系要求,可供组织_____

- _____,也可用于_____目的。
- 75 ISO 9004 质量管理体系业绩改进指南,将顾客满意和产品质量目标扩展为_____和_____。不用于_____目的。
- 76 ISO 9004 中自我评定分_____等级,其中最好等级是_____级,它是一种_____评价。
- 77 质量管理体系审核时,“审核准则”一般指_____、_____、_____以及_____等。
- 78 最高管理者的一项重要任务就是_____组织质量管理体系评审,就质量方针和质量目标对质量管理体系的_____、_____、_____和_____进行定期的、系统的评价。
- 79 八项质量管理原则之一,管理的系统方法,所谓系统方法,实际上可包括_____、_____和_____三大环节。
- 80 提供产品的组织或个人称_____,接受产品的组织或个人称_____。
- 81 PDCA 循环四个阶段是指_____、_____、_____、_____。
- 82 质量管理体系要求与产品要求是有_____的,产品要求它来源于_____等方面要求,质量管理体系要求是针对组织在质量方面的_____。
- 83 ISO 9001 质量管理体系要求能够用于评价组织满足_____、_____和组织_____的能力。

- 84 产品要求可由_____或由组织通过_____的要求规定,或由_____规定。
- 85 产品要求和有关过程的要求可包含在_____,_____,_____和法规要求中。
- 86 确认是通过提供_____,对特定的预期用途或应用要求已得到满足的_____,确认所使用的条件可以是_____的或是_____的。
- 87 审核组长除承担审核任务外,还需要_____,通常由_____承担。
- 88 质量审核按不同的对象一般可分为_____审核,_____审核和_____审核。
- 89 质量管理体系审核可分为_____审核,_____审核和_____审核。
- 90 ISO 9001 和 ISO 9004 是一对协调一致的质量管理体系标准,既可_____使用,也可_____使用。
- 91 2000 版 ISO 9001 标准的名称发生了变化,不再使用质量保证一词,这反映了本标准规定的质量管理体系要求,除了_____以外,还旨在增强_____。
- 92 质量管理体系是指在质量方面_____和_____组织的管理体系。
- 93 完成策划的活动和达到策划结果的程度称_____。
- 94 质量策划是_____的一部分,致力于制定_____并规定必要的运行过程和_____以实现质量目标。

- 95 将要求转换为产品、过程或体系规定的_____或规范的一组过程称为_____。
- 96 质量管理体系方法是_____原则应用于质量管理体系研究的结果。
- 97 ISO 9001 标准中与顾客有关的过程,包括与产品有关要求的_____与产品有关要求的_____及与_____。
- 98 各级人员是组织_____,只有他们的_____,才能使他们的才干为组织带来_____。
- 99 ISO 9001:2000 标准可用作_____和_____评价组织,满足顾客要求和法规要求的能力。
- 100 质量管理体系的有效性是指质量管理体系运行其结果达到所设定_____的程度。
- 101 质量管理体系适应内外环境变化的能力可称为_____,而满足需求和期望的能力可称为_____。
- 102 在审核中发现的不合格事实应得到_____,并具有重复性和_____。
- 103 软件由信息组成,通常是_____并可以_____,_____、_____的形式存在。
- 104 特性可以是_____的或_____的,可以是_____的或_____的及各种类别的。
- 105 第一方审核用于_____目的,由组织自己或以_____进行,可作为组织_____的基础。
- 106 所谓系统方法,实际上可包括_____、