

质量管理体系认证 题库

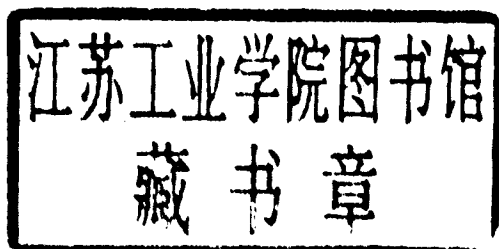
马京生 编

773

1-2722-44
A116

质量管理体系认证题库

马京生 编



中国计量出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

质量管理体系认证题库/马京生编. —北京: 中国计量出版社, 2001.4

ISBN 7-5026-1454-0

I. 质… II. 马… III. 质量管理体系—认证—习题
IV. F 273.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 20621 号

内 容 提 要

《质量管理体系标准》已正式发布。为了做好与 1994 版标准转版过渡期的工作, 各咨询认证机构、广大企业都在着手理解、培训和实施。本题库整理、汇集了在认证、咨询工作中内审员、外审员考核中的一些考题及参考答案 (相关考题同时附有 1994 版及 2000 版两种答案), 分是非题、选择题、问答题、判断题四部分。可供企业内审员、外审员学习使用, 也可供认证咨询人员、认证组织管理者阅读。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话(010)64275360

中国计量出版社印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

850 mm × 1168 mm 32 开本 印张 3.25 字数 52 千字

2001 年 5 月第 1 版 2001 年 5 月第 1 次印刷

*

印数 1—5 000 定价: 10.00 元

前 言

本书是笔者多年从事产品安全认证和质量体系认证工厂审查与咨询工作中收集到的内审员、外审员考题，以及认证机构和企业内部进行 ISO 9000 族标准培训的作业题、考题及案例题。共约 200 多题，分“是非题”、“选择题”、“问答题”和“判断题”四大类。

这些题目大多是企业在进行质量管理体系内、外审中常遇到的实际问题，对企业如何依据 ISO 9000 族标准，建立质量管理体系，如何避免产生不合格项具有一定的参考价值。

编写此书意在抛砖引玉，希望认证专家和广大企业大力支持，提供更新、更多、更切合实际的内容，使题库更加充实和完善。

笔者水平有限、不当之处在所难免，希望广大读者予以指正。

编 者

2001 年 4 月

认 证 试 题

一、是 非 题

请指出下列问题是对还是错？对，打（√），错，打（×）

- 1 质量经理必须直接向总裁汇报。 ()
- 2 质量经理的责任必须以文件形式写出。 ()
- 3 必须确定验证人员，如检验员等。 ()
- 4 公司必须指定一名对质量体系负责的人。 ()
- 5 管理层必须定期对质量体系进行评审。 ()
- 6 供货商必须能提供完整的质量手册。 ()
- 7 质量管理体系必须反映 ISO 9000 的要求。 ()
- 8 质量文件对所有员工来说都必须是强制性的。
()
- 9 所有的订单都必须经过评审，并要提供这些
评审的书面证据。 ()
- 10 全部人员都必须按 ISO 9000 的要求经过培训。
()
- 11 公司必须能提供全部设计项目的计划单。 ()
- 12 必须将设计输入要求进行标识并形成文件。()

- 13 应该规定预期的设计输出。 ()
- 14 设计验证必须包括已进行的全部计算。 ()
- 15 所有的图样都应经过签署以表示已被批准和
核查。 ()
- 16 对质量标准有影响的全部文件都必须经过批
准。 ()
- 17 对任何带有颁布编号文件的更改都必须置于
更改体系下。 ()
- 18 所有的分供方都必须经过评定。 ()
- 19 采购资料应清楚地叙述要订购的产品。 ()
- 20 必须对供货商进行评定。 ()
- 21 必须有经批准的供货商名录。 ()
- 22 必须提供控制需方提供物资的规程。 ()
- 23 所有的产品都必须用标签进行标识。 ()
- 24 所有的材料必须要能追溯到最初的来源。 ()
- 25 必须始终提供已形成文件的作业指导书。 ()
- 26 文件化的作业指导书必须包括必要的监督或
控制活动。 ()
- 27 间接地监督工序是可以接受的，如在没有成
品标准的情况下，对测量、控制、温度、压
力、粘度等进行监督。 ()
- 28 必须始终进行进货检验。 ()
- 29 当进行抽样检验时，所选择的样品数量必
须符合 BS 6001。 ()
- 30 工序间的检验和试验由检验员执行。 ()
- 31 必须提供最终试验和检验计划或安排。 ()

- 32 最终试验和检验结果必须保存 10 年。 ()
- 33 校准体系必须符合 BS 5781 的要求。 ()
- 34 所有的材料都必须加以标识, 以表明其检验状态。 ()
- 35 质量保证就是对出厂产品进行包修包退包换的三包。 ()
- 36 产品标识是为防止不合格的成品出厂。 ()
- 37 公司必须指定一名专职的管理者代表。 ()
- 38 程序文件是质量手册的基础。 ()
- 39 ISO 9001 标准中的 4.19 服务要素的要求, 就是指售后服务的要求。 ()
- 40 合同情况下的质量体系要求是为使顾客取得供方的信任。 ()
- 41 顾客可以代表供方到分承包方处进行产品质量的验证。 ()
- 42 质量策划是一项活动, 其中一项要编制质量计划。 ()
- 43 返修后的产品不一定能满足规定的要求。 ()
- 44 内部质量体系审核的依据应包括 GB/T 19004-1 等质量管理指南文件。 ()
- 45 质量是反映产品或服务满足明确或隐含需要能力的特征和特性的总和。 ()
- 46 质量方针是由组织的最高管理者正式颁布的该组织的总的质量宗旨和质量方向。 ()
- 47 质量体系是为实施质量管理的组织机构、职责、程序、过程和资源。 ()

- 48 质量审核是确定质量活动及其有关结果是否符合计划安排以及这些安排是否贯彻并适合于达到目标的有系统的、独立的审查。 ()
- 49 为使需方相信供方的质量体系所提供的产品或服务能满足需方规定的质量要求而开展的活动, 往往称为外部质量保证。 ()
- 50 以程序文件指导质量活动, 能变“人治”为“法治”。 ()
- 51 内部审核员必须是经过资格培训, 并由组织最高管理者批准授权。 ()
- 52 不合格品是指产品不符合规定的要求。 ()
- 53 产品认证和体系认证都具有强制性。 ()
- 54 完善的质量体系是既能满足顾客的需要和期望, 并保护公司的利益。 ()
- 55 企业最高管理者必须按期进行管理评审。 ()
- 56 向认证机构提供的质量手册必须反映 GB/T 19001 或 GB/T 19002 或 GB/T 19003 的要求。 ()
- 57 企业对所有与顾客签订的合同都必须评审, 并保存评审记录。 ()
- 58 顾客提供的产品应由顾客负责验证以确保其质量。 ()
- 59 所有经检验的产品必须标识其检验状态。 ()
- 60 所有废品必须标识。 ()
- 61 所有返工后的产品必须按程序再检验。 ()
- 62 返工后的产品不一定能满足原来规定的要求。 ()

- 63 必须保存所有人员的适当培训记录。 ()
- 64 由于情况紧急成品来不及检验时，可先放行，
但必须有可靠的追回程序。 ()
- 65 企业必须评审每个采购合同，以确保供货单
位能按合同规定要求供货。 ()
- 66 企业建立的质量体系，无论在何种情况下都
能证实其满足适用的质量保证标准的要求。()
- 67 企业可以从 GB/T 19001 至 GB/T 19004 中选
择适用的一个标准申请体系认证。 ()
- 68 企业只要提供先进的生产设备、工艺装备和
精度满足要求的检验、测量和试验设备，就
能生产高质量的产品。 ()
- 69 产品销售合同签署之后，必须经过评审才能
执行。 ()
- 70 新购进的检测设备，有生产厂家的合格证，
即可直接用于产品检测。 ()

二、选 择 题

请在以下各题的多种答案中选择一种答案

- 1 质量管理和质量保证系列标准包括_____。
 - a) 内部质量管理用的 GB/T 19004—ISO 9004
外部质量保证用的 GB/T 19001—ISO 9001
GB/T 19002—ISO 9002
GB/T 19003—ISO 9003
质量管理和质量保证 术语
GB/T 6583—1994
 - b) 内部质量管理用的 GB/T 19000—ISO 9000
外部质量保证用的 GB/T 19001—ISO 9001
GB/T 19002—ISO 9002
GB/T 19003—ISO 9003
GB/T 19004—ISO 9004
- 2 质量体系文件可以包括_____。
 - a) 质量手册、质量方针
 - b) 质量手册、程序文件、质量记录、作业指导书
 - c) 质量记录
- 3 质量认证是指_____对供方质量体系进行评定和注册活动。
 - a) 需方
 - b) 分供方
 - c) 第三方

- 4 质量保证体系存在于_____。
- a) 合同环境
 - b) 非合同环境
 - c) 合同或（和）非合同环境
- 5 质量体系文件可分为_____3个层次。
- a) 质量方针→质量程序→其他质量文件
 - b) 质量手册→质量程序→其他质量文件
 - c) 质量方针→质量手册→质量程序
- 6 质量审核具有_____的3个特性。
- a) 系统性 独立性 符合性
 - b) 系统性 完整性 及时性
 - c) 系统性 逻辑性 符合性
- 7 第二方认定或注册是在_____。
- a) 订合同中评定质量体系
 - b) 订合同后评定质量体系
 - c) 订合同前评定质量体系
 - d) a, b, c 均可
- 8 对内审员的培训要求, 涉及 ISO 9001 标准中的哪条?
- a) 4.18 b) 4.17 c) 4.1.2.2 d) a, b, c 都是
- 9 内审员应是:
- a) 企业领导授权的人员
 - b) 经审核培训合格的人员
 - c) 与被审核活动无直接责任的人员
 - d) a, b, c 都是
- 10 GB/T 6583 中“阐明要求的文件”称为:
- a) 检验程序 b) 质量计划

三、问 答 题

- 1 简述质量体系要求和产品要求的区别。
- 2 不合格、不合格品和不合格项的区别。
- 3 GB/T 19001—ISO 9001 标准中，有哪些要素提出标识的要求？
- 4 对于设计院承担一项大桥的设计工程在设计验证时应采取哪些验证活动？
- 5 简述合同评审的主体、时机、对象和要求。
- 6 标准要求应对哪些岗位人员规定职责和权限？
- 7 管理者代表的职责是什么？应由谁担任？
- 8 简述对分承包方评价的主要要求和方法。
- 9 什么是特殊过程？对特殊过程如何控制？
- 10 什么是“紧急放行”和“例外放行”？什么情况下采用？如何控制？
- 11 简述不合格品的控制程序。
- 12 资源包括哪些内容？
- 13 简述供方如何保证采购产品符合要求？
- 14 文件化质量体系包括哪几层次的文件？
- 15 对车间环境有什么要求？
- 16 简述对检验、测量和试验设备的控制要求。
- 17 对不合格品有哪几种处置方法？

- 18 什么是“纠正措施”？什么是“预防措施”？
- 19 内审前应做哪些准备工作？实施内审按什么程序进行？
- 20 服务包括什么内容？
- 21 常用的统计技术有哪几种？
- 22 质量体系审核的对象是什么？审核的内容归纳起来有哪 3 点？在审核方式上有哪些特点？
- 23 如果管理者代表指定你对本公司进行一次审核，这是第几方审核？如果管理者代表派你到一家分承包方去进行一次审核，这是第几方审核？
- 24 内审计划有哪两种类型？内审计划包括哪些内容？
- 25 不合格报告的核心内容有哪 4 点？不合格的类型有哪 3 种？
- 26 质量方针的基本要求是什么？
- 27 质量体系审核和管理评审的区别是什么？
- 28 ISO 9001 标准要求必须制定哪些书面的质量体系程序？请列清单。
- 29 举例说明设计过程的组织和技术接口。
- 30 举例说明对分承包方的评价和控制方法。
- 31 评价质量体系时，必须对每一被评价的过程提出的 3 个基本问题是什么？
- 32 企业申请体系认证的基本条件是什么？
- 33 什么是程序？书面程序的内容是什么？
- 34 从质量管理和质量认证的观点看，产品可分为 4 大通用类别，试指出是哪 4 大类，作简要说明并举例。
- 35 《质量手册》的定义是什么？

- 36 《管理评审》的定义是什么？有什么要求？
- 37 什么是《质量策划》？
- 38 建立并保存合格分承包方的质量记录都包括什么内容？
- 39 对仓库贮存物品及环境有什么要求？
- 40 按 ISO 9001 标准建立的质量体系应保存哪些质量记录？
- 41 质量记录可以用什么形式来保存？对质量记录本身有什么要求？
- 42 企业应对哪些人员进行培训？培训方法都采取什么形式？

四、判 断 题

请判断以下各题不符合 ISO 9001: 2000 和 ISO 9001: 1994 标准中哪一条款? 并说明理由。

- 1 在一家大型企业的办公室, 评审员在文件审查中发现, 规程中所叙述的方法没有被运用在记录客户申诉意见中。
- 2 在评审中, 评审组同销售主任就他的作用进行了交谈。在谈话中, 他告诉评审员们有几次他把车间里工长的电话分机号码告诉了客户, 因此如果客户对他们的订货有改动时可以直接找到工长, 而不延误时间。
- 3 在调查某组装工序时, 评审员发现一工人使用的扭力扳手没有被校准。与车间主任讨论后, 他被告知说这个扭力扳手是新买的, 而新的仪器不需要校准证书。
- 4 一家生产船只帆布的工厂使用尺进行大量的测量, 而尺已经破损, 且在灯光下很难读数。当问到校准时, 评审员们被告知说尺不包括在校准系统中。
- 5 这是一家建筑设计公司, 但也对现场工作负责。评审员同一项目负责人交谈, 他说在大部分项目

管理中他们被客户告知使用哪一个承包商，并一定要使用被指定的这一家。

- 6 这是一个服务机构。在评审中获知，对进货、包装和交付而言，在规程中都规定在接收和交付货物以前必须要有一位检验员来验证。但每次都要这些部门的人主动去拉这位检验员来。这种情况在质保部门每 3 个月来访时已经向他们反映了，但并没有任何改进。
- 7 在一培训中心，评审员问过指导老师后她说道，她对学生的记录总结是复印后保存在以后的年份中以作个人使用。这在她接受询问时十分有用。
- 8 在一个企业中，评审组发现了以下几点：
 - a) 冲压车间的编码图已经过时。
 - b) 制图室的标准已经撤消。
 - c) 采购人员使用的优先供货商名单不是新的。
- 9 在一个将电表翻新后送回使用的试验站，管理层不知道这样一个电表已经第 15 次没有先经过清洗就被送往修理站了。
- 10 评审员在调查一培训机构时，在同职员交谈中发现，他们经常在夜班的学生名单上签批，这个名单是根据开办课程要求的人数决定的。教师然后拿着这些人的钱去注册处替学生们注册，如像这些学生是经过正式注册手续的那样，只是没有参考任何有关他们的经验背景。
- 11 一位电脑操作员负责把某一仓库货物的价钱在电脑上加出总数。她在一个电脑上把各个分项总数